

# CODIGO DE ÉTICA Y DE BUEN GOBIERNO

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL  
SAN RAFAEL DE GIRARDOTA**

**2017**

**“Una institución al servicio de la vida”**

**Carrera 16 N 11-01 Girardota –Ant /Teléfonos: 405 24 40- FAX: Ext. 103 - 120**

## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

PRESENTACIÓN

CAPÍTULO I. Del Origen y la Naturaleza Institucional

CAPÍTULO II. Del Direccionamiento Estratégico

Plataforma estratégica de liderazgo de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael del Municipio de Girardota.

- Misión Institucional
- Visión Institucional
- Objetivos Estratégicos
- Estructura Organizacional

CAPÍTULO III. De los principios éticos, de los valores y frente a las directrices éticas, de los derechos y deberes, atención de quejas y reclamos.

- Principios Éticos
- Valores Éticos
- frente a las directrices éticas
- Derechos y deberes
- Atención de Quejas y Reclamos.

CAPÍTULO IV. De la Interacción con Grupos de Interés de la Entidad.

- Grupos de interés de la entidad.
- Los usuarios
- Contratistas
- Proveedores
- Organismos de control del estado
- Servidores públicos
- Empresas administradoras de planes de beneficios
- Asociación de usuarios
- Otros grupos de interés

CAPÍTULO V. De la Dirección y Órganos de Control.

- Directivos y gerentes públicos
- Perfiles y obligaciones de los directivos de la E.S.E.
- Responsabilidad con el acto de delegación.
- Órgano de control interno
- Órgano de control externo
- Revisoría fiscal
- Rendición de cuentas
- Políticas institucionales

#### CAPÍTULO VI. De los Compromisos Institucionales

- Compromiso con los fines del estado
- Compromiso con la integridad
- Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas
- Compromiso en la lucha anti piratería
- Compromiso con el talento humano
- Compromiso con la comunicación pública
- Compromiso con la comunicación organizacional
- Compromiso de confidencialidad
- Compromiso con la circulación y la divulgación de la información
- Compromiso con el gobierno en línea
- Compromiso con la calidad
- Compromiso con la comunidad

#### CAPÍTULO VII. De la Responsabilidad Social Empresarial

- Información y comunicación con la comunidad
- Apoyar para que toda la comunidad Girardotana tenga un régimen de afiliación en salud a través de las afiliaciones en línea.
- Control social
- Con el medio ambiente
- Con los gremios económicos
- Desarrollo del talento humano en salud y la gestión del conocimiento

#### CAPÍTULO VIII. De Conflicto de Interés

- Prohibiciones para el personal sobre conflictos de interés
- Prácticas que deben evitarse para la prevención de conflictos de interés
- Deberes del equipo humano, relacionado con los conflictos de interés
- Manejo del conflicto
- Manejo y resolución de conflictos, entre los compañeros de trabajo

#### CAPÍTULO IX. De Control de Gestión

- Evaluación del plan de desarrollo y de los planes de gestión
- Plan de Gestión de la Gerencia
- Acuerdos de gestión
- Evaluación de la apropiación del código de ética y de buen gobierno

#### CAPÍTULO X. De Mecanismos de Difusión y Socialización del Código de Ética y Buen Gobierno.

- Con servidores y colaboradores
- Con proveedores y contratistas
- A través de medios internos y externos de comunicación

## INTRODUCCIÓN

El presente documento integra dos elementos que orientan el quehacer de los servidores de la E.S.E y busca despertar en ellos una visión positiva frente a su actuar mejorando sus competencias desde el ser para brindar a nuestros usuarios servicios con profesionalismo, calidez y respeto.

### Mensaje de la Directiva

La ESE Hospital San Rafael del municipio de Girardota, es una institución abierta a la comunidad, cuya filosofía está orientada al cuidado de los usuarios y a contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestra población. Partiendo de esta base, el Hospital viene desarrollando un proceso de mejoramiento continuo partiendo de las prácticas éticas para lograr un clima laboral de armonía y respeto tanto con los clientes internos como con la comunidad en general.

Los Directivos, jefes de procesos y funcionarios en general estamos dispuestos a encaminar la institución por el marco de una prestación de servicios con valores, respetando los derechos de los usuarios, propiciando el desarrollo integral de los funcionarios y un actuar digno que responda a las metas trazadas desde su Direccionamiento Estratégico.

Se busca con todo lo anteriormente dicho, que nuestra Institución se destaque no sólo por la sostenibilidad financiera, sino también por los beneficios sociales para la comunidad, siempre guiada por sus políticas, lineamientos y la transparencia de cara a todo nuestro público de interés, sin perder la esencia y su integridad.

## PRESENTACIÓN

El Código de Ética y de Buen Gobierno de la ESE Hospital San Rafael del Municipio de Girardota, Antioquia es un elemento orientador para todo el Equipo Directivo en el marco de un estilo de dirección unificado. Compila las normas de conducta, los mecanismos e instrumentos que se deben adoptar, con el fin de generar confianza en los clientes internos y externos de nuestra Entidad.

Esta nueva propuesta constituye una estructuración de nuestras mejores prácticas que se guiarán y divulgarán bajo la nueva versión del Modelo Estándar de Control Interno, que tiene como propósito fundamental servir como herramienta gerencial para el control de la gestión Pública y que como alternativa que se armoniza en una sola fuente de apoyo, contribuye al establecimiento de actividades que fortalecen nuestro Direccionamiento Estratégico.

Es importante destacar que los cambios que se presentan, plantean modificaciones básicas iniciales que sustentan nuestro Código de Ética y de Buen Gobierno como lo son las ventajas relacionadas con las buenas prácticas, el incentivo a la transparencia, la protección a nuestros usuarios y a los grupos de interés, el establecimiento de las reglas de juego sobre las cuales se conducen, gestionan y gobiernan nuestras acciones, éstas siguen siendo las bases para una adecuada aplicación de las herramientas de gestión y control de la E.S.E.

Este Código es una fuente de apoyo para la E.S.E, en la búsqueda de mecanismos que le permitan mantener altos niveles de confianza en los usuarios internos y externos, en el bienestar de sus familias, priorizando y estandarizando el ser humano como eje central.

Teniendo en cuenta todo lo anterior, optimizamos nuestros recursos y mejoramos las expectativas de resultados satisfactorios para los grupos de interés con los que nos relacionamos, en concordancia con los elementos y la estructura del Modelo Estándar de Control Interno.

## CAPÍTULO I.

### **Del Origen y la Naturaleza Institucional**

Las normas contenidas en este código se aplican a la actuación de la Junta Directiva, la Administración y los Servidores de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Girardota, así como sus proveedores, acreedores y a los usuarios del municipio de Girardota, en la medida que tengan que ver con la entidad, de manera que se garantice el cumplimiento de los principios generales de buen gobierno dentro de ésta.

### **Naturaleza jurídica de la Empresa Social del Estado**

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Girardota constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden municipal con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio. Su objetivo es la prestación de servicios de salud en términos del artículo 194 de la ley 100 de 1993, (la cual reglamenta la prestación de servicios de salud en forma directa por la Nación o por las entidades territoriales).

Se rige en manera de contratación por las normas de derecho privado, sujetándose a la jurisdicción ordinaria conforme a las normas sobre la materia. Sin embargo, la Empresa podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.

## **CAPÍTULO II.**

### **Del Direccionamiento Estratégico**

#### **Plataforma estratégica de liderazgo de la Empresa Social del Estado Hospital San Rafael del Municipio de Girardota.**

La Gerente de la empresa social del estado Hospital San Rafael de Girardota y su equipo directivo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la Misión y la Visión de la institución.

### **Misión Institucional**

Somos la única Institución del Municipio que presta todos los servicios de salud de baja y algunos de mediana complejidad, con un enfoque integral, humanizado y con vocación de servicio, centrado en el usuario y su familia.

### **Visión Institucional**

Ser reconocida por la comunidad en el 2020 como la mejor opción de atención en salud de nuestro municipio y su área de influencia, con sostenibilidad financiera, infraestructura adecuada y la dotación necesaria para lograr la satisfacción y fidelización de nuestros usuarios y colaboradores

### **Objetivos Estratégicos**

#### **Objetivo General**

Garantizar la sostenibilidad financiera y económica de la ESE, que contribuya a mejorar la calidad de vida de la población usuaria, mediante la prestación eficiente y efectiva de los servicios de salud de primer nivel de complejidad, el fortalecimiento de la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, procurando el mejoramiento institucional durante la vigencia del plan de desarrollo.

#### **Objetivos Específicos**

## **Gestión Humana**

- Incrementar la satisfacción del cliente interno cada año mediante la implementación de un plan bienestar e incentivos, de un estudio de clima organizacional, implementación adecuada del programa de salud ocupacional y el fortalecimiento de la cultura para la calidad durante la vigencia del plan.
- Elevar el nivel de competencia del talento humano mediante la selección, vinculación de talento humano competente y suficiente, el desarrollo del plan de inducción, re inducción y entrenamiento, desarrollo de un plan estratégico de capacitación y formación, con el fin de mejorar el desarrollo de las actividades durante la prestación del servicio, durante los próximos cuatro años.

- 

## **Gestión Logística**

- Mejorar la Logística e infraestructura física de manera que sea adecuada, suficiente y disponible, mediante el rediseño de la planta física, la dotación de nuevas tecnologías (biomédicas y no biomédicas), el fortalecimiento de las herramientas, tecnología y el sistema de información, para el desarrollo efectivo del trabajo y el mejoramiento en la prestación de los servicios durante los 4 años de gestión

## **Gestión De La Calidad**

- Mejorar la calidad de los procesos misionales y de apoyo, y la excelencia clínica mediante la implementación de un modelo de atención basado en el usuario y su familia con bajo un enfoque de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, el mejoramiento del sistema de calidad y el Modelo Estándar de Control interno, la reducción de, reprocesos y fallas de calidad, aumento de la eficacia y satisfacción de los usuarios durante la vigencia del plan.

- Incrementar la productividad Mediante la reducción de costos y el aprovechamiento óptimo de los recursos, durante la vigencia del Plan.
- Aumentar la oportunidad en la atención mediante la gestión efectiva de soporte técnico, logístico y tecnológico requerido para la prestación eficiente de los servicios, durante la vigencia del Plan.

### **Satisfacción Del Usuario**

- Elevar la satisfacción del usuario y su familia mediante la prestación de servicios humanizados y con altos estándares de calidad, que se ajusten a sus necesidades y expectativas durante los cuatro años de gestión.

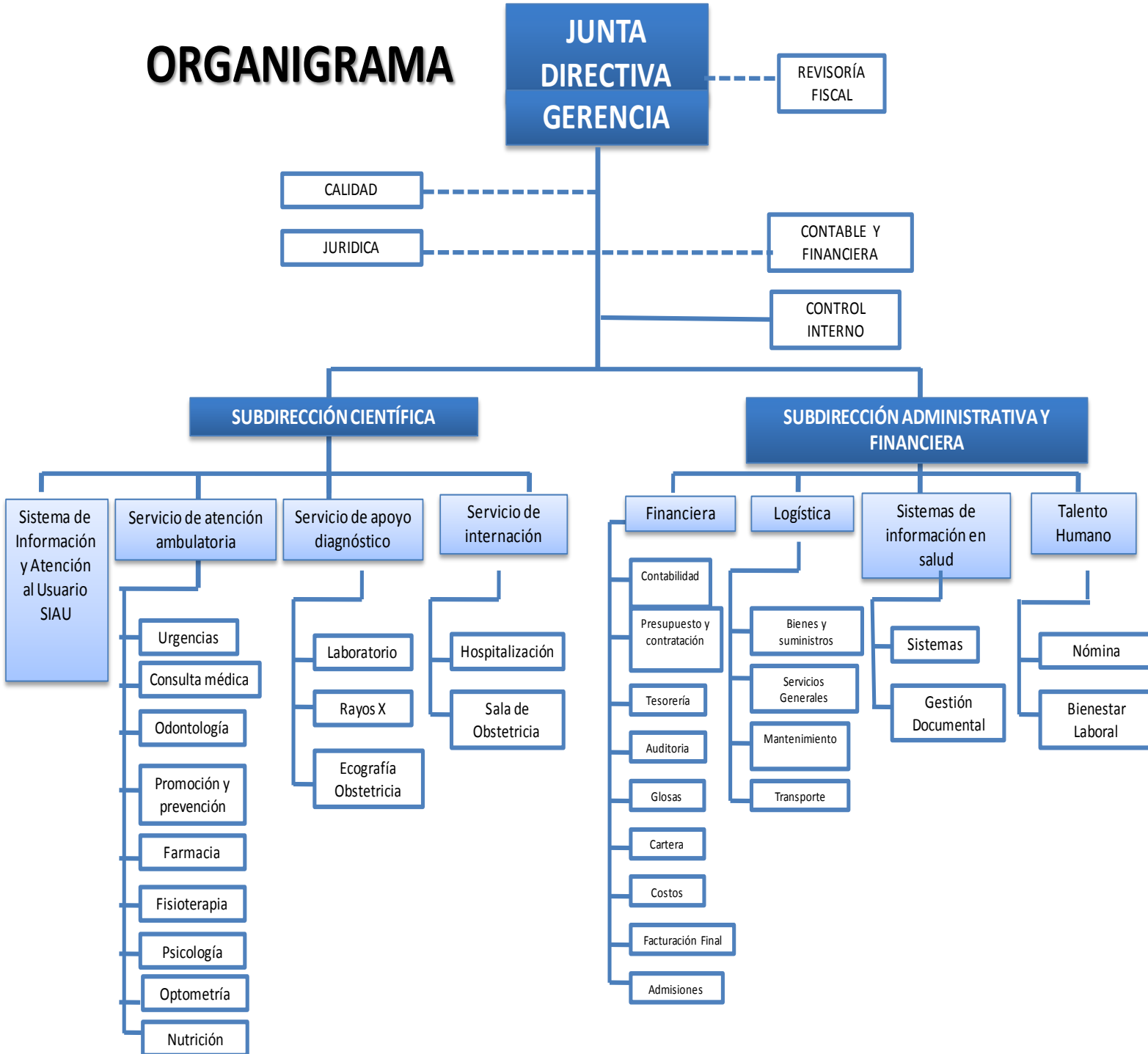
### **Gestión Financiera**

- Aumentar la rentabilidad económica y financiera de la empresa mediante la venta de nuevos servicios, captación de nuevos mercados dirigidos a empresas o particulares, disminución de glosas, recuperación de cartera y costeo óptimo de todos los servicios.



**ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL**

**ORGANIGRAMA**



## CAPÍTULO III.

### De los principios éticos, de los valores y frente a las directrices éticas, de los derechos y deberes, de los Servidores Públicos y de Gestión como Entidad Pública

#### PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA INSTITUCIÓN

La identificación de los funcionarios de la ESE Hospital San Rafael de Girardota con los Principios Éticos, es en última instancia el producto de su sentido de pertenencia, compromiso y lealtad personal con la institución y con la comunidad.

Los Principios Éticos para todos los funcionarios de la ESE Hospital San Rafael de Girardota, están basados en algunos principios éticos de la gestión pública, tales como: “El Interés General prima sobre el Interés Particular; Lo Público prevalece sobre lo Privado; Los bienes públicos son sagrados; Es necesario utilizar el ejemplo como una herramienta pedagógica; La finalidad de las ESES es cuidar la vida en todas sus formas; La función principal del servidor público es servir a la comunidad”. Teniendo en cuenta estas premisas, se establecen como Principios Éticos Institucionales para la ESE Hospital San Rafael de Girardota los siguientes:

**Atención con Calidad:** Brindar servicios de salud al cliente externo e interno, aplicando las características Accesibilidad, Oportunidad, Pertinencia, Continuidad y Seguridad) por medio de un nivel profesional óptimo, con el propósito de lograr la fidelización y satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios.

**Orientación al Cliente:** Es el deseo permanente de ayudar al cliente interno y externo, brindándole alternativas de solución para la satisfacción de sus necesidades en salud y el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

**Actuación con Transparencia:** se entiende como la ausencia de ocultamientos, segundas intenciones, manipulación, verdades a medias, inducción al error o a la percepción equivocada. Las relaciones de la institución con sus colaboradores, sus clientes y/o usuarios, proveedores, competidores, miembros de la Junta Directiva, lo mismo que las relaciones entre sus empleados, deberá estar presidida por la buena fe y la transparencia.

**Confidencialidad con la Información:** Toda la información de la institución y de los usuarios se considera confidencial, solo tendrán acceso a ella en los casos específicos de ley y por la reglamentación interna.

**Protección de los bienes de la Institución:** Todos los funcionarios velarán por la protección de los bienes de La ESE, especialmente por aquellos que estén bajo su cuidado, es una responsabilidad fundamental.

**Comunicación Responsable:** se entiende como la posibilidad de expresar abierta y libremente opiniones, conceptos e información, en forma responsable y veraz, utilizando los canales y medios establecidos por la institución.

**Resolución asertiva del conflicto:** La solución de los conflictos dentro de la ESE, está basada en la conciliación entre las partes y la utilización de los conductos regulares establecidos por la institución.

**Actuación con Resiliencia:** Capacidad de sobreponerse a las situaciones adversas, superando los problemas tanto con los demás como consigo mismo; habilidad para transformar las situaciones difíciles en una oportunidad de cambio

## VALORES ÉTICOS INSTITUCIONALES

Los Valores son formas de actuar de las personas, son atributos y cualidades que deben estar presentes tanto individual como colectivamente, ya que permiten la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana; Los Valores Éticos Institucionales están directamente relacionados con los Principios Éticos, y se establecen para todos los funcionarios de la ESE Hospital San Rafael, los identificados a través de un proceso participativo con el cliente interno y externo, los cuales también deben estar identificados en el Plan Estratégico Institucional:

**Respeto:** Es el acatamiento que se hace de las diferentes formas de ser, pensar y actuar de las personas. Es consideración a las costumbres, creencias, hábitos, opiniones y gustos de nuestros amigos, familiares, vecinos, compañeros y ciudadanos en general. Es lo que nos permite convivir en armonía, conservando nuestra individualidad. La expresión “daría mi vida porque pudieras expresar aquellas razones que no nos dejan poner de acuerdo”, recoge la esencia de lo que significa respeto. Reconocer y aceptar con tolerancia la diferencia del otro.

**Responsabilidad:** Es el reconocimiento y aceptación de los resultados y consecuencias de las decisiones que hemos tomado libremente. La responsabilidad nos lleva a ser reflexivos frente a lo que hacemos y decidimos, generando confianza a nuestro alrededor. Una sociedad de hombres responsables es una sociedad con un futuro asegurado.

**Honestidad:** Es tomar solamente lo que es nuestro y respetar las ideas, el trabajo y los bienes de los demás. Dar a las personas que nos rodean lo que les corresponde, no solamente en términos materiales, sino en reconocimiento. Es tener decencia, decoro, recato y pudor hacia los demás y hacia la institución cuando desempeñamos alguna actividad.

**Libertad:** Es lo que nos permite obrar de una manera o de otra, o de no obrar, haciéndonos responsables de nuestros actos. Es el valor sublime. La libertad nos da el sentido de personas e individuos dentro de la colectividad. Permite decidir, escoger, pensar, actuar, participar, ser, hacer y ser dueño de cualquier decisión que tomemos, con respeto a nosotros mismos y a todos los demás.

**Colaboración** Es la relación establecida entre los servidores públicos con el verdadero propósito de dar cumplimiento a los servicios institucionales de manera eficiente, participando de sus ideas y comportamientos. Es un término utilizado entre compañeros de una misma colectividad para referirse al cumplimiento de la actividad, tareas que se deban cumplir dentro de la institución

**Rectitud:** Es la actitud frente a la aplicación de la justicia, firme y severo frente a sus resoluciones, cualidad moral de recta razón o conocimiento práctico de lo que debemos hacer o decir. Exactitud o justificación en las operaciones.

**Lealtad:** Valentía para permanecer firme en todo momento y circunstancia, en los compromisos adquiridos con los amigos, institución, familiares, usuarios y

compañeros de trabajos y con la sociedad en general. Cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor.

### **Frente a las Directrices Éticas**

Las directrices para la gestión ética son orientaciones acerca de cómo debe relacionarse la entidad con un sistema o grupo de interés específico para la puesta en práctica de los respectivos valores.

Las directrices pretenden generar coherencia entre los valores definidos por la organización.

### **AL MEDIO AMBIENTE:**

#### **Aplica los valores de responsabilidad y respeto:**

Inculcar a los funcionarios a través de reuniones Institucionales y el Comité de Gestión ambiental, la responsabilidad de cada uno con el manejo de los recursos, utilizando adecuadamente los elementos asignados en los diferentes servicios para el depósito de residuos.

Cumplir y respetar los lineamientos impartidos en la entidad a través de las jornadas de inducción y capacitación para la protección y conservación del medio ambiente.

### **A LA CIUDADANIA EN GENERAL:**

#### **Aplica el valor del servicio:**

La ESE Hospital San Rafael de Girardota, define dentro de sus directrices una participación activa en lo referente actividades programadas por la Administración Municipal, tanto las contratadas de forma intra y extramural, como las que ordena la ley, entre las que se encuentran la rendición de cuentas de audiencias públicas, donde se rinde informe sobre los servicios ofrecidos a la comunidad y se da a conocer la gestión llevada a cabo por el hospital, buscando siempre el bienestar de cada uno de los usuarios. El código de buen gobierno tiene inmerso de una forma detallada la información correspondiente a la rendición de cuentas.

Promover la participación ciudadana en la ejecución y seguimiento de los planes y proyectos institucionales.

Informar periódicamente a través de diferentes canales de comunicación sobre los servicios ofrecidos y resultados de la gestión de la entidad.

Se brindara a nuestros usuarios una atención oportuna, amable y respetuosa.

Los profesionales y personal en general de la entidad, garantizaran la confidencialidad en todo lo relacionado con el estado de salud de los usuarios.

#### **Aplica los valores de la equidad, la ética y la responsabilidad:**

La alta dirección del Hospital en ejercicio del cumplimiento de su razón de ser y prevaleciendo las necesidades de la comunidad por encima de los intereses particulares, desarrolla una gestión con equidad y acorde con la plataforma estratégica institucional.

La institución cuenta con procesos de transparencia en el ejercicio de sus actividades y con un equipo cumplidor de las mismas, se continúa en un trabajo constante que busca el fortalecimiento de los procesos y la realización de una evaluación de los mismos

La ESE Hospital San Rafael de Girardota, genera espacios de trabajo en equipo buscando garantizar de una forma responsable presta la atención en todos los momentos dispuestos por la institución, generando disponibilidad, oportunidad, integridad, que sea requerida tanto por los organismos de control como por la comunidad.

#### **A LOS CONTRATISTAS:**

##### **Aplica los valores de servicio y responsabilidad:**

La ESE Hospital San Rafael de Girardota – Antioquia, realiza procesos de contratación en conformidad a la normatividad vigente y garantiza que este personal reciba toda la información necesaria del hospital a través de jornadas de inducción, y re-inducción, en el cual se busca fortalecer la prestación del servicio con una excelente atención, desplegando objetivos y resultados en común y reconociendo los aportes de cada uno donde se involucran responsablemente como clientes internos y colaboradores institucionales.

#### **A LOS ORGANOS DE CONTROL:**

##### **Aplica los valores de Responsabilidad, Ética, Lealtad**

La ESE Hospital San Rafael de Girardota – Antioquia, coordinara con los funcionarios una gestión responsable de los procesos, en aras de proporcionar a los entes de control información ética, confiable y oportuna en los casos que así se requiera, igualmente comprometido con la implementación de acciones de mejoramiento producto de las recomendaciones generadas en los informes entregados a la entidad.

Además existe en la institución el despliegue de estrategias de mejoramiento con el acompañamiento de la alta dirección a través de control interno como ente que orienta de una forma adecuada, coherente, realista y ética. Con instrumentos, mecanismos que permitan la verificación y evaluación adoptado por la entidad, con el fin de que todas las actividades, operaciones, sean acordes a la institución y reflejen un trabajo limpio y hecho con lealtad, que esté de acuerdo con las normas constitucionales y legales dentro de las políticas trazadas por la dirección y que estén orientadas al cumplimiento de las metas y objetivos propuestos.

## **A LOS SERVIDORES PUBLICOS:**

### **Aplica los valores de la Ética y la responsabilidad**

Que todos los actos de quienes se vinculan con la institución como servidores públicos, estén bajo los valores como lo contemplan el código de ética y buen gobierno y que el cumplimiento de los compromisos sea acorde a este.

Una demostración de esto es el utilizar responsablemente el tiempo laboral y que sea usado para las actividades de la institución, obrando siempre bajo la ética, el compromiso, el sentido de pertenencia y el respeto.

La institución propicia espacios de capacitación para los funcionarios aportando al desarrollo de las competencias desde el ser y el saber para así brindar una atención con calidad a nuestros usuarios y dar cumplimiento a los objetivos y metas Institucionales.

Velar en todo momento por la protección de todos los bienes de la institución; haciendo uso de ellos solo para beneficio de la Empresa, convirtiéndose la austeridad como un factor complementario al compromiso y al cuidado que desde una iniciativa propia adopte como medida de seguridad y control, para proteger los recursos de la institución.

Los servidores públicos como responsables de suministrar toda la información requerida a quien la solicite la cual contribuya a cubrir las necesidades de información y orientación de los usuarios, teniendo en cuenta que esta no interfiera con la reserva y confidencialidad de la información.

## **A LOS GREMIOS ECONOMICOS Y OTRAS INSTITUCIONES**

### **Aplica los valores de respeto, responsabilidad, ética y equidad.**

La ESE Hospital San Rafael de Girardota Antioquia, participara a los gremios económicos y otras Instituciones de las actividades programadas en beneficio de la comunidad e informara y actualizara utilizando los diferentes de medios de comunicación dispuestos tanto en la institución como en el municipio, sobre los servicios ofertados y demás temas de interés.

El hospital, sostendrá en todo momento relaciones cordiales y respetuosas, con los diferentes gremios del municipio e instituciones vecinas, suministrando en todo momento la información requerida, con información clara, donde siempre prime la ética y la equidad y se tengan previamente establecidas las necesidades de los usuarios.

## **Derechos y Deberes de los Usuarios:**

- Elegir la institución, el médico y los profesionales que atenderán su salud y la de su familia.
- Recibir un trato amable, digno, humano y ético.
- Recibir una atención oportuna y con calidad.
- Que durante la enfermedad se ofrezca la mejor asistencia médica, dentro del primer nivel de complejidad, respetando los deseos en caso de una enfermedad irreversible.

- Revisar y recibir las explicaciones acerca de los costos del servicio obtenido, al igual que tarifas y trámites administrativos.
- La cercanía de familiares y allegados siempre y cuando no interfieran en el tratamiento al paciente.
- Solicitar una segunda opinión por otro profesional acerca de su condición médica.
- Una comunicación clara y comprensible, teniendo en cuenta su estado emocional y nivel de aprendizaje.
- No ser discriminado por razón de raza, política, cultura, credo religioso, situación social y económica o por su propia condición de salud.
- Que se respete la voluntad de participar o no en investigaciones.
- La privacidad en la atención y a la confidencialidad de la historia clínica como un documento al que solo acceda el dueño y el equipo de salud.
- Recibir asistencia espiritual según sus deseos y al manejo del dolor en la medida de las posibilidades.
- Morir con dignidad.

#### **Los usuarios tienen el deber de:**

- Cuidar de su propia salud de una forma integral y de la de su familia.
- Brindar un trato amable, respetuoso y digno al personal asistencial y a los demás usuarios.
- Asistir puntualmente a las citas y a los procedimientos programados y de no ser posible, cancelarla mínimo con 6 horas de anticipación.
- Participar activa y responsablemente del proceso de atención y de las actividades que realice la institución.
- Realizar los pagos sobre los servicios prestados por la institución.
- Cumplir con las normas, requisitos e instrucciones del hospital y del personal que le brinda la atención.
- Brindar información clara, veraz y oportuna al profesional acerca de su estado de salud.
- Seguir las indicaciones del tratamiento, los cuidados en casa y la fórmula médica que defina el equipo de salud durante la atención.
- Proteger y cuidar los recursos del hospital, sus instalaciones y equipos.
- Pedir con respeto información sobre su estado de salud y la de su familia.
- Traer y cumplir con toda la documentación requerida, esta es indispensable para brindarle la atención.
- Actualizar sus datos personales en la institución, como son: teléfono y dirección, cada que presenten modificaciones.
- Asistir a las citas en adecuadas condiciones de aseo.
- Cuidar y Responsabilizarse de sus pertenencias.
- Afiliarse a un sistema de seguridad social y a su núcleo familiar.



- Ser solidario con los demás usuarios y con el hospital, entendiendo que otros pueden tener enfermedades más graves y que los profesionales de la salud determinan la prioridad de la atención.

### **Atención de quejas y reclamos**

En la oficina de atención al usuario, la comunidad podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; esta oficina contará con un procedimiento claro y público sobre como tramitar las quejas que se instauran; en ella reposará un ejemplar del código de Buen Gobierno y del Código de Ética para su consulta permanente por parte de todos los interesados.

La oficina de atención tiene como objetivo principal brindar información y orientación a los usuarios; gestionar las quejas y reclamos. Realizar trámites administrativos pertinentes requeridos por los usuarios y la institución, brindando un trato amable y respetuoso, con calidez y calidad humana para garantizar la prestación del servicio y la satisfacción de los usuarios.

### **CAPÍTULO IV.**

#### **DE LA INTERACCIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS:**

##### **Grupos de interés de la Entidad**

La E.S.E Hospital San Rafael de Girardota reconoce como sus grupos de interés a la ciudadanía o los usuarios, los contratistas, los proveedores, los organismos de control del Estado, los servidores públicos, las empresas administradoras de planes de beneficios (EAPB), asociación de usuarios, otros grupos de interés.

**USUARIOS:** La E.S.E Hospital San Rafael respeta su entorno y su comunidad, teniendo como punto de partida las necesidades y solicitudes de la comunidad, con la disposición a trabajar en pro de objetivos comunes.

**CONTRATISTAS:** Para la E.S.E Hospital San Rafael de Girardota será norma, elegir las propuestas para la compra de suministros y contratación de servicios, siempre y sin excepciones, teniendo en cuenta criterios objetivos, justos y equitativos que orienten procesos transparentes de licitación o invitación pública hacia el mayor beneficio de la comunidad.

Se fortalecerá el comité de compras que determinará la adjudicación de los contratos, bajo estrictos parámetros de transparencia, economía, eficacia y eficiencia.

La E.S.E Hospital San Rafael de Girardota construye reglas para evitar el tráfico de influencias y los sobornos o presiones, así como para evitar los conflictos de interés.

**PROVEEDORES:** Personas que prestan un servicio al Hospital o de quienes se reciben bienes, información e insumos y se convierten en un soporte fundamental.

Para la contratación y selección de proveedores la ESE Hospital San Rafael nos regimos de acuerdo a las normas y leyes vigentes, estatuto de contratación. La

contratación se realiza en un ámbito de libre competencia, con criterios de eficiencia y eficacia, orientada por los principios de buena fe.

**ORGANISMOS DE CONTROL DEL ESTADO:** La relación de la E.S.E con los órganos de control externo está orientada al control de legalidad y a la rendición de cuentas, con el establecimiento de un **Sistema Contable informativo, comparable y útil** para la toma de decisiones de los directivos con enfoque de autocontrol.

Los órganos de Control y Vigilancia externos de la E.S.E son: Ministerio de Salud y Protección Social, Dirección Seccional de Salud y protección social de Antioquia, Secretaria de Salud y Protección Social del Municipio de Girardota, Contraloría General de Antioquia, Procuraduría General de la Nación, la Superintendencia Nacional de Salud, Departamento Administrativo de la función pública -DAFP- y todas las EPS a las que les prestamos servicios.

**SERVIDORES PÚBLICOS:** Se refiere a los servidores que interactúan al interior de la ESE, bajo la responsabilidad legal y pública en el cumplimiento de su labor y brindando apoyo para el logro de las metas establecidas en la institución con eficiencia y oportuna prestación de los servicios, de una forma ética y profesional con transparencia, idoneidad, respeto como pilares en los que se fundamenta el quehacer institucional.

**EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS:**

Los directivos de la ESE propenden por la conservación y el compromiso de mantener relaciones acordes con las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios para satisfacer las necesidades y exigencias de la comunidad,

**ASOCIACIÓN DE USUARIOS:** El Decreto 1757 de 1994, establece que las empresas promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud pública, privada ó mixta, deben establecer un sistema de atención e información al usuario.

En la ESE está conformada como una agrupación de personas que se organizan para velar por el cumplimiento de los derechos de los usuarios y por la prestación de servicios con calidad, oportunidad y trato digno, tal como lo plantea el decreto.

**OTROS GRUPOS DE INTERÉS:**

- Ministerio de Salud y Protección Social.
- Secretaria Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia.
- AESA – “Asociación de Empresas Sociales del Estado”
- Cooperativa de Hospitales de Antioquia (COHAN).
- Universidades e instituciones educativas.
- Área Metropolitana del Valle de Aburra
- Red Metropolitana de Salud
- Corporación Red prestadora de servicios de salud Valle de Aburra – HOSPIRED.

## CAPITULO V DE LA DIRECCION, ÓRGANOS DE CONTROL INTERNO Y EXTERNO, REVISORÍA FISCAL, RENDICIÓN PÚBLICA DE CUENTAS y POLITICAS INSTITUCIONALES.

### DIRECTIVOS Y GERENTES PÚBLICOS

Se consideran Directivos y Gerentes Públicos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno en la Empresa Social del Estado los siguientes servidores y servidoras públicos: La Junta Directiva, la Gerente, la Subdirección Administrativa y Financiera, la Subdirección Científica y dando cumplimiento al artículo 3 del Decreto 1537 de 2001 en lo relacionado con los roles que deben desempeñar se ha creado en la E.S.E la Oficina de Control Interno quien es la encargada de evaluar la estrategia, la gestión y los propios mecanismos de evaluación del proceso administrativo, adaptándose a las necesidades específicas del Hospital, a sus objetivos, estructura, tamaño, procesos y a la calidad en los servicios que suministra; para así, garantizar la eficiencia y eficacia en la gestión estratégica, administrativa, financiera, social y de servicio. Con acompañamiento permanente en la asesoría, evaluación, seguimiento y fomento a la cultura del control.

**Perfiles y Obligaciones de los Directivos de la E.S.E:** El compromiso es permanente y se fundamenta en brindar la mejor atención y calidad en los servicios, teniendo claro el rol como servidores públicos. Los principios y valores se enfocan a contribuir al desarrollo de los objetivos Estratégicos Institucionales y anteponiendo los máximos fines del Estado a cualquier propósito o interés particular. En éste sentido, la E.S.E implementó al interior de cada una de las áreas que la componen el Sistema Estándar de Control Interno MECI, motivando la participación activa de sus líderes y equipos de trabajo para la identificación, diseño, estandarización y actualización permanente de los procesos a su cargo, la gestión de los riesgos y la verificación constante de la aplicación de los mecanismos de evaluación de su gestión, de la cual hará parte la realizada por los organismos de control.

**Responsabilidad con el Acto de Delegación:** Cuando la gerente o algún miembro autorizado del Equipo Directivo deleguen determinadas funciones, será consecuente con las obligaciones que asumieron al ser parte del sector público, de modo que fijara por escrito claramente los derechos y, obligaciones del delegado obligándose a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas. La delegación como [derecho administrativo](#) exige que la autoridad delegante esté facultada por la [ley](#) o por [reglamento](#) para realizar la delegación. El acto de delegación en la E.S.E se verifica en virtud de un [acto administrativo](#) o Resolución de carácter específico.

### Órganos de Control Interno:

La E.S.E implementó la Estructura actual del Modelo Estándar de Control Interno MECI, compuesta por dos módulos, un eje transversal enfocado a la información y comunicación, seis componentes y trece elementos; lo anterior permite realizar

controles eficientes y razonables a la gestión que se realiza. Esta herramienta gerencial se fundamenta en la cultura del control, la responsabilidad y el compromiso de la Alta Dirección para difundir el modelo; los tres pilares sobre los que se sustenta este modelo son: Autocontrol, Autogestión y Autorregulación; los cuales son las bases para una adecuada aplicación de las herramientas de Control que fortalecen nuestro desempeño institucional.

**Órganos de Control Externo:** La Gerente y su equipo Directivo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas integrales con los órganos de control y a suministrar la información que legalmente estos requieren en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente, se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento continuo Institucional que los órganos de control exigen y recomiendan en sus respectivos informes, con el acompañamiento, seguimiento, verificación y evaluación de la oficina de Control Interno.

**Revisoría Fiscal:** El enfoque de nuestro trabajo de Revisoría Fiscal se basa en la identificación de riesgos administrativos, revisión de los procesos, evaluación del control interno, la razonabilidad de las cifras de los Estados Financieros, la comprobación del cumplimiento de las obligaciones legales y estatutarias y la garantía de que las operaciones se ajustan a las prescripciones de los estatutos, a las decisiones de la Junta Directiva; de la gerencia y del Nivel Directivo. Es una labor eficaz que desempeña un papel de especial importancia porque es independiente, objetiva y contribuye al dinamismo y al desarrollo económico. Es una labor eficaz que desempeña un papel de especial importancia porque es independiente, objetiva y contribuye al dinamismo y al desarrollo económico de la E.S.E.

**Rendición de Cuentas:** La E.S.E Hospital San Rafael de Girardota está comprometida con el deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

En la entidad se realiza la rendición de cuentas de manera periódica, con el objetivo de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de desarrollo, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad. El mecanismo preferente serán las audiencias públicas, con transmisión por radio, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los usuarios interesados. Para el efecto se compromete a suministrar la información necesaria como mínimo con (15) días de anticipación a la realización de la audiencia, a través de la página web de la entidad. La ESE comprometida con la divulgación de la información se adhiere a la ley y establece realizar dos rendiciones de cuentas al año como lo cita Resolución 425 de 2008, Plan de Salud Territorial, artículo 14.

**Políticas Institucionales:** Las políticas de la E.S.E son una herramienta por medio de la cual se formulan las estrategias que marcan el direccionamiento de

nuestro actuar, con un enfoque basado en el cumplimiento de los derechos humanos, con una perspectiva ética, integral y transparente. La E.S.E tiene formuladas las siguientes políticas Corporativas institucionales:

- Política de seguridad del paciente.
- Política de Humanización del servicio.
- Política de Talento humano.
- Política de administración del Riesgo.
- Política de operación.
- Política de calidad.
- Política de comunicación.
- Políticas de operación contable.
- Política de servicio.
- Políticas para la selección, adquisición, recepción, almacenamiento, distribución y uso racional de medicamentos y dispositivos médicos
- Política “Institución Amiga de la Mujer y de la Infancia”. Resolución 071 del 07 mayo de 2014.
- Política de no reúso de insumos.
- Política para la administración de activos en desuso Política Ambiental

## **CAPITULO VI**

### **COMPROMISOS INSTITUCIONALES:**

#### **Compromisos con los Fines del Estado**

La E.S.E Hospital San Rafael de Girardota, enmarca en la función pública que cumple como fin principal, la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes de conformidad con los principios legales, consagrados en la Constitución Política, en las Leyes y normas correspondientes.

Para cumplir, la Gerente y su equipo Directivo se compromete a llevar a cabo, las siguientes prácticas con los demás entes públicos: Ejercer un efectivo y visible liderazgo ético dentro y fuera de la institución, promoviendo una nueva cultura del manejo de lo público desde los principios éticos, evaluar permanente y públicamente el nivel de cumplimiento del Plan de Desarrollo Institucional y de los principios éticos asumidos, liderar la construcción de espacios de diálogo, participación e intercambio de expectativas para la toma de decisiones, garantizando agilidad y fluidez de las comunicaciones, construir una estrategia de prevención y manejo ético de conflictos de interés, para hacer realidad la prioridad del interés público, diseñar y aplicar estrategias para el fortalecimiento de los valores y las conductas éticas que eviten las prácticas contrarias a una gestión transparente dentro de la administración pública, promover en los usuarios internos y externos un trato justo, respetuoso y digno para ejecutar mecanismos de evaluación, control de gestión y rendición de cuentas sobre programas y proyectos del Plan de Desarrollo del respectivo periodo, Instaurar una cultura de autorregulación, autocontrol y autogestión en todos los servidores de la E.S.E,

teniendo en cuenta que ésta actividad hace parte de todas las actividades de control de la estructura del MECI.

### **Compromiso con la Integridad**

La E.S.E concibe éste término como el respeto por nuestros valores, principios, deberes, por la implementación permanente de lo apropiado, por la creencia que tienen nuestros servidores en sí mismos y por la firmeza en sus acciones. La integridad la asumimos como la cualidad de quien tiene entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento. En general, la integralidad como derecho fundamental la relacionamos, desde el punto de vista ético, como la manera de manejar coherentemente los valores institucionales y compartirlos con la comunidad a la que servimos.

### **Compromiso para la Erradicación de Prácticas Corruptas**

La E.S.E Hospital San Rafael de Girardota se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual implementa los lineamientos establecidos en la ley 1474 de 2011 artículo 73 y una serie de acciones, cuyo fin primordial es disminuir los riesgos que puedan afectar a la institución, a la calidad en la atención y por ende la satisfacción del usuario. También realiza seguimiento al Mapa de riesgos de corrupción en el marco de lo expuesto, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la Entidad asumen un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos; este compromiso incluye a aquellos que deseen participar en cualquier forma de contratación con la Entidad.

En el desarrollo de la lucha anticorrupción, la entidad vincula a la ciudadanía por medio de los mecanismos de participación ciudadana para el control social de la gestión e implementa acciones para la Integridad, la Transparencia y toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos adoptará como mínimo las siguientes medidas: Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el Código de Ética, dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades, promover la subscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes, garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes, denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores, capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles, articular las acciones de control social con los programas gubernamentales, efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, implementar y adoptar en materia de contratación las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente.

### **Compromiso en la Lucha Antipiratería.**

La E.S.E Hospital San Rafael de Girardota vela para que se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor, estableciendo una política antipiratería. En ella la Entidad se compromete a excluir el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.

### **Compromiso con el Talento Humano:**

El equipo Directivo de la ESE Hospital San Rafael del Municipio de Girardota se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando procesos de gestión humana que garanticen la transparencia, justicia, equidad e imparcialidad al ejecutar los procedimientos de selección, inducción, entrenamiento, capacitación y evaluación del desempeño, a fin de garantizar que los más capaces e idóneos sean quienes ocupen los cargos en la Entidad. Se compromete además a respetar y garantizar el cumplimiento de la política del recurso humano definida por la institución.

Se compromete también a luchar en contra de la corrupción mediante la capacitación a todos sus funcionarios y cuando se requiera a sus grupos de interés en prácticas, políticas y acciones de anticorrupción, vinculando a la comunidad, mediante mecanismos de participación ciudadana, para que sean veedores y ejerzan el Control Social de la Entidad.

### **Compromiso con la Comunicación Pública**

La Empresa se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientados hacia el fortalecimiento de la entidad institucional y la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la entidad, para lo cual las acciones comunicativas se efectúan de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicacionales y el plan de comunicación de la entidad.

### **Compromiso con la Comunicación organizacional**

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la entidad; Para ello la administración establecerá procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

### **Compromiso de Confidencialidad**

La E.S.E Hospital San Rafael de Girardota se compromete a vigilar que los servidores públicos que manejan información privilegiada que es reserva de la Entidad no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.

Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la entidad para sus propios intereses.

### **Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información**

La E.S.E Hospital San Rafael de Girardota se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptaran mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptan los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida. En cuanto al derecho de

petición, la Entidad se compromete a establecer políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso de la información sea eficaz.

#### **Compromiso Con el Gobierno en Línea**

La gerente y su equipo directivo se comprometen a poner especial interés a la aplicación efectiva del Gobierno en Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web de la Entidad con la más completa información sobre la marcha de la administración en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, plan estratégico, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del plan estratégico, indicadores de gestión, información de gestión de servicios que la entidad presta a la ciudadanía y forma de acceder a ellos y funcionamiento general de la Entidad, entre otros.

#### **Compromiso Con la Calidad**

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Girardota se compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para la comunidad, mediante la innovación, el control constante a la prestación de los servicios de salud y el mejoramiento de la calidad de vida de sus usuarios, la selección objetiva de sus proveedores, el continuo mejoramiento de las habilidades y competencias de sus servidores públicos y la aplicación de logística y tecnología apropiadas.

#### **Compromiso Con la Comunidad**

La Empresa Social del Estado Hospital San Rafael de Girardota asume la comunidad como su razón de ser, para cumplir lo anterior consolida las siguientes premisas: Responder a las necesidades de la comunidad que demandan nuestros servicios de salud con equidad e incluso dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud, cumpliendo con sus funciones y competencias, consagradas en la constitución y en las leyes, en el Plan de Desarrollo Institucional, Municipal, Departamental y Nacional, promover la participación y la concertación ciudadana y comunitaria, de manera que se establezca una relación de confianza entre el Gobierno Municipal, Seccional, Nacional y las comunidades, que legitimen las acciones y decisiones de las directivas, propiciar en la comunidad la implementación de una cultura de corresponsabilidad frente al tema de rendición de cuentas, en el cual pueda ejercer su derecho a mantenerse informada sobre el manejo de los recursos públicos, constituyéndose en garante del uso adecuado y transparente de los mismos, crear mecanismos claros y legítimos de participación de los ciudadanos y de las organizaciones de la sociedad civil, para el control de la gestión y el cumplimiento de la finalidad social de la E.S.E Hospital San Rafael de Girardota.

## **CAPÍTULO VII**

### **DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

#### **Información y Comunicación con la Comunidad**



Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la entidad, así como cualquier otra información sustancial deben ser dados a conocer y estar disponibles por la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Entidad y que no sean materia de reserva. De igual manera se publicaran los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la Entidad respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse son entre otros, la oficina de atención al usuario, boletines institucionales, folletos o circulares, programa radial, correo electrónico y pagina web.

**Apoyar para que toda la Comunidad Girardotana tenga un régimen de Afiliación en salud a través de las afiliaciones en línea:**

La ESE Hospital San Rafael, a través de la oficina de atención al usuario se ha convertido en un filtro para la identificación de los pacientes que son aptos y cumplen con los criterios de afiliación a las diferentes EPS-S. Acogiéndonos a la campaña de afiliaciones en línea y a que ningún usuario sin estar afiliado a sistema de seguridad social en salud, llámese subsidiado o contributivo.

**Control Social**

La E.S.E Hospital San Rafael de Girardota promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, Asociación de usuarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios públicos suministrados por el Estado, garantizando la gestión al servicio de la comunidad. Así mismo, se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

**Con el Medio Ambiente**

En la búsqueda de alcanzar un desarrollo armónico y sostenible, la E.S.E Hospital San Rafael de Girardota promueve entre los servidores públicos de la Institución una cultura de la protección del ambiente, utilizando prácticas ecológicas en el manejo de los recursos físicos; Realiza permanentemente acciones orientadas a sensibilizar y crear conciencia, tanto a los servidores públicos como la comunidad y a minimizar los costos ambientales que garanticen la sostenibilidad de las futuras generaciones, articulando con las autoridades y entidades ambientales, la divulgación y consecuente cumplimiento de la normatividad en materia de protección ambiental.

**Con los Gremios Económicos**

La E.S.E Hospital San Rafael de Girardota dispondrá de una plataforma informativa que permita a los gremios económicos el acceso a su información no reservada por el mandato de ley y fomentará pactos éticos entre los sectores privado y público sobre contratación estatal. Adicionalmente, bajo el criterio de corresponsabilidad social, promoverá acciones con los gremios tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población más vulnerable, en beneficio de toda la comunidad.

### **Desarrollo del Talento humano en salud y la Gestión del conocimiento:**

El Hospital apoya el desarrollo del talento humano en salud, a través de cualificar de forma permanente a los funcionarios que prestan los servicios en salud, garantizando la satisfacción de los usuarios, con los estándares requeridos según nuestro nivel de complejidad.

## **CAPÍTULO VIII DE CONFLICTO DE INTERES**

La E.S.E se compromete a aplicar en forma permanente lineamientos que garanticen la prevención, manejo, divulgación y resolución de los conflictos de interés.

### **Prohibiciones para el personal sobre Conflictos de Interés**

Sin perjuicio de la ampliación de estas prohibiciones, el personal de la E.S.E se abstendrá de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la administración.
- Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la administración o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses.
- Realizar actividades que atenten contra los intereses de la administración.
- Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que lesionen los intereses de la administración.
- Entregar dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- Utilizar los recursos de la Entidad para labores distintas de las relacionadas con su actividad.
- Gestionar o celebrar negocios con la Entidad para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados.
- Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la administración, o de personas o entidades con las que la Entidad sostenga relaciones en razón de su actividad que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.
- Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.

### **Prácticas que deben evitarse para la Prevención de Conflictos de Interés**

La E.S.E rechaza, condena y prohíbe que el gerente y su equipo directivo, miembros de comités especiales, servidores públicos y todos aquellos vinculados con la entidad incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Recibir remuneración, dadas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.
- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Entidad, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas; tampoco generara burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
- Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- Todo tráfico de influencias para privilegiar tramites.

#### **Deberes del equipo humano relacionados con los Conflictos de Interés**

- Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los servidores públicos de la E.S.E son:
- Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener.
- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Entidad.
- Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado
- Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos y habitantes del territorio nacional un trato equitativo, y a que se le garanticen sus derechos.
- Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas en el artículo sobre prevención de conflicto.

**Manejo del Conflicto:** Los conflictos son una oportunidad de crecimiento, de ahí que en el Hospital sea un deber manejarlos asertivamente, con la intención de conservar la armonía y las buenas relaciones.

#### **Manejo y Resolución de Conflictos entre los compañeros de trabajo.**

El Hospital crea la estrategia para manejo y solución de conflictos mediante la modalidad de fortalecer las políticas de trabajo en equipo

## **CAPITULO IX**

### **De Control de Gestión**

#### **Evaluación del Plan de Desarrollo y de los Planes de Gestión**

Para cada periodo del Gerente se formula el plan Estratégico y de Desarrollo Institucional donde se incluyen los objetivos y las metas a lograr, Se tiene definidos indicadores para las diferentes perspectivas del cuadro de mando con sus respectivas metas. Igualmente se tiene formulado el plan de gestión donde se relacionan las metas para dar cumplimiento a los indicadores. Estos planes son consistentes con la plataforma estratégica y con el proceso de orientación y atención al cliente y a su familia.

Se realiza seguimiento a los planes de acción en forma trimestral y se presentan los resultados ante la gerencia, se analiza la ejecución de actividades, presupuestal y cumplimiento de indicadores en forma semestral en comité técnico científico y se presentan a Junta Directiva en forma anual, se tiene establecido el herramienta y metodología para la evaluación y seguimiento al logro de metas y objetivos de los planes operativos, el personal responsable de la evaluación y seguimiento al logro de metas y objetivos de los planes operativos conoce y aplica el proceso

#### **Plan de Gestión de la Gerencia**

La gerencia formula el Plan de Gestión para cada periodo este es aprobado por la Junta Directiva y le realiza evaluación a través del análisis de los resultados de los indicadores con respecto a las metas planteadas.

#### **Acuerdos de Gestión**

La gerencia suscribe acuerdos de gestión con los subdirectores (Gerentes públicos) como a sus superiores llevar a cabo el proceso de elaboración de los Acuerdos de Gestión, a través de los cuales se concertarán y evaluarán los compromisos asumidos y en cumplimiento de los planes de acción para cada vigencia, de acuerdo a los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública en forma anual a los cuales se les hace seguimiento en forma periódica.

#### **Evaluación de la Apropiación del Código de Ética y de Buen Gobierno**

Esta evaluación se realiza de una forma participativa, humanizada y contextualizada en las diferentes actividades que realiza la institución para dar evidenciar la interiorización interna y externa de este documento.

## **CAPITULO X**

### **Mecanismos de difusión y socialización del Código de Ética y Buen Gobierno**

**Con servidores y colaboradores:** Las jornadas de inducción, re inducción, las reuniones de personal, las jornadas cultura y de aprendizaje organizacional, rondas de seguridad, visitas de referenciación, jornadas de reconocimiento a los servicios, tardes recreativas.

**Con proveedores y contratistas:** Jornadas de inducción, re inducción con proveedores y contratistas.

A los contratistas se les extiende la invitación a las jornadas cultura y de aprendizaje organizacional y a las tardes recreativas esta es una oportunidad para desplegar y practicar los principios éticos y de buen gobierno del Hospital.

**A través de medios internos y externos de comunicación:** La página web, el boletín institucional, encuentros comunitarios y brigadas de salud, en las plenarios del concejo municipal y concejo de gobierno, programa radial “tu hospital en casa”, participación en las actividades convocadas por la administración municipal como son fechas especiales, tanto con funcionarios como con la comunidad.

A nivel interno, se cuenta con el (Audiocom) son mensajes grabados que se emiten por alta voz para brindar información a los usuarios que nos visitan, carteleras por área, descansa pantallas de los equipos de computo, toda publicidad o medio que utilice el Hospital son espacios en donde se despliega el Código de Ética y de Buen Gobierno.

Correos electrónicos: se enviara información mensual.

Plan Institucional de capacitación: en el programa del plan interno de capacitación, se abordara el tema de código de ética y de buen gobierno.