

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 1 de 37

CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO E.S.E
DE ROLDANILLO VALLE DEL CAUCA**

2024

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 2 de 37

TABLA DE CONTENIDO

CAPITULO I.....	3
GENERALIDADES	3
PRESENTACIÓN.....	3
DEFINICIONES	3
RESEÑA HISTORICA.....	4
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.....	6
ORGANIGRAMA.....	6
MAPA DE PROCESOS.....	6
PLATAFORMA ESTRATÉGICA	7
MISIÓN.....	7
VISIÓN	7
SLOGAN.....	7
CAPITULO II.....	8
LINEAMIENTOS DE CONDUCTA	8
PRINCIPIOS ÉTICOS	8
VALORES INSTITUCIONALES	9
CAPITULO III.....	10
POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA ÉTICA	10
POLÍTICAS ÉTICAS POR GRUPOS DE INTERÉS	10
PAUTAS DE CONDUCTA FRENTE A LA CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y ANTISOBORNO	16
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	17
TRATAMIENTO A LAS ACTUACIONES ILEGALES O SOSPECHOSAS.....	18
CAPITULO IV	20
POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	20
CAPITULO V	22
CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	22
POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CON LOS CLIENTES EXTERNOS EN MATERIA DE INTERES SECTORIAL	26
POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO FRENTE A LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS	26
POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	27
POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD	27
POLÍTICA DE ATENCION AL USUARIO	27
SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS	35
POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES	35
CAPITULO VI	36
MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DE LOS CODIGOS DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	36
CAPITULO VII	37
INDICADORES DE CONTROL SOBRE LA ÉTICA INSTITUCIONAL	37

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 3 de 37

CAPITULO I

GENERALIDADES

PRESENTACIÓN

El presente documento responde a la actualización del Código de Conducta y Buen Gobierno en coherencia con la normatividad vigente y el direccionamiento estratégico de la entidad. La necesidad de los servidores públicos del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, Empresa Social del Estado, de contar con parámetros de comportamiento que orienten todas sus actuaciones dentro de un marco ético, manteniendo la coherencia de la gestión con los principios consagrados en la Constitución Política, la Ley y la finalidad social del Estado.

De este modo se dispone de una herramienta que permita la interiorización y vivencia de una cultura donde primen los principios, valores y políticas éticas en el actuar de todos los servidores, personas naturales y/o jurídicas bajo cualquier tipo de vinculación con la entidad.

DEFINICIONES

Ética Pública: Son las pautas que orientan la gestión de aquellas personas que desempeñan una función pública. Se refiere a las disposiciones internas de quienes dispensan servicios públicos para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la constitución y la ley acerca de cómo debe ejercerse dicha función en términos de eficiencia, integralidad, transparencia y orientación hacia el bien común.

Políticas: Directrices y orientaciones por la cual la alta dirección define el marco de actuación con la cual se orientará la gestión del servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.

Principios: Causa fundamental o verdad universal: lo inherente a cualquier cosa, explicación última del ser de algo.

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 4 de 37

Valores: Formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante.

RESEÑA HISTORICA

El Origen del Hospital está ligado al empuje de los habitantes del Municipio de Roldanillo quienes en el año 1932, lograron obtener una partida mensual proveniente de la Beneficencia del Valle del Cauca quien mediante Ordenanza No.10 de Marzo 23, “Por la cual se organiza la Lotería de la Beneficencia del Valle del Cauca” en su artículo 26, se origina una partida mensual del Producto de las Utilidades, Premios e Impuestos a billetes de otras loterías e intereses por depósitos de bancos, por la suma de \$150 (ciento cincuenta pesos) mcte, para la construcción y sostenimiento del Hospital de Roldanillo.

Con los aportes recibidos de la Beneficencia del Valle del Cauca y partidas obtenidas fruto del trabajo de la comunidad, se logró la construcción del Dispensario de Salud inaugurado el 07 de marzo de 1940 ante el Excelentísimo Sr. LUIS A. DÍAZ, obispo de Cali y con la presencia del Dr. DEMETRIO GARCIA VASQUEZ, Gobernador del Departamento; Presbítero Dr. MARIANO PEÑA, Presidente de la Junta Directiva del Hospital “San Antonio”; Junta Directiva de la Lotería del Valle y de la presencia del señor Alcalde y de la comunidad congregada ante tan solemne evento, fue inaugurado el HOSPITAL DE SAN ANTONIO.

Desde 1932 su organización y dirección fue entregada a una comunidad religiosa (Terciarias Capuchinas), quien se encargó de su administración hasta el año de 1950, fecha en que se entrega la Dirección a la Secretaría de Higiene Departamental, nombrándose por primera vez un Director Médico en el creciente Hospital San Antonio. Desde allí se inicia el desarrollo científico y administrativo de la Institución a cargo del Estado.

En 1976, se crea el Ministerio de Salud y se reforma la Secretaría Departamental de Higiene, creándose los servicios Departamentales de Salud, con autonomía administrativa y organizacional. Se crean las Unidades Regionales de Salud y se estratifica los Hospitales por niveles de atención, eligiéndose a Roldanillo como cabecera de la Unidad Regional y Hospital Nivel II de atención de referencia de los municipios de Bolívar y El Dovio.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 5 de 37

En Noviembre de 1995 mediante el Decreto 1808 emanado de la Gobernación del Valle del Cauca, se cambia su razón social a Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, convirtiéndose en una Empresa Social del Estado (E.S.E.) y Nivel II de Complejidad; con libertad Presupuestal, independencia administrativa y desarrollo empresarial, que le permite inversión en tecnología, talento humano y reorganización funcional, facilitando la diferenciación de servicios a nivel especializado y con técnicas de diagnóstico, lo que lo posiciona en el mercado de servicios de salud del Centro y Norte del Valle.

En Marzo de 1999 se produce la Reforma Administrativa de la Institución direccionando el nuevo rumbo del Hospital en la gestión empresarial, logrando recursos a nivel Departamental y Nacional, mejorando la contratación con aseguradoras de servicios de salud. Se implementaron nuevas políticas de contratación, mejorando los sistemas de Información y Facturación y comprometiendo a todos los colaboradores en aportar su grano de arena para contribuir a la excelencia de los servicios de Salud ofertados. Durante los cinco años siguientes el Hospital se posiciona en el mercado de los servicios de salud como una entidad prestadora de servicios de excelente calidad lo cual le permite obtener la adherencia de las personas en los diversos programas de promoción liderados a través de sus equipos extramurales de atención y servicios de recuperación de la salud a cargo de médicos generales entrenados en las principales patologías que afectan a la población del Municipio y la región y por especialistas comprometidos con el uso racional de los recursos disponibles en beneficio de la comunidad.

En el año 2013 gracias a una inversión estatal, se lleva a cabo la renovación de las instalaciones y equipos en el área de Urgencias del hospital.

Durante la vigencia 2011 el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo reorientó su accionar en el Modelo de Procesos y desarrollo el Sistema Integral de Gestión Administrativa (SIGA).



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE
ROLDANILLO**
Empresa Social del Estado

FOR 01-POE 09-PA TH

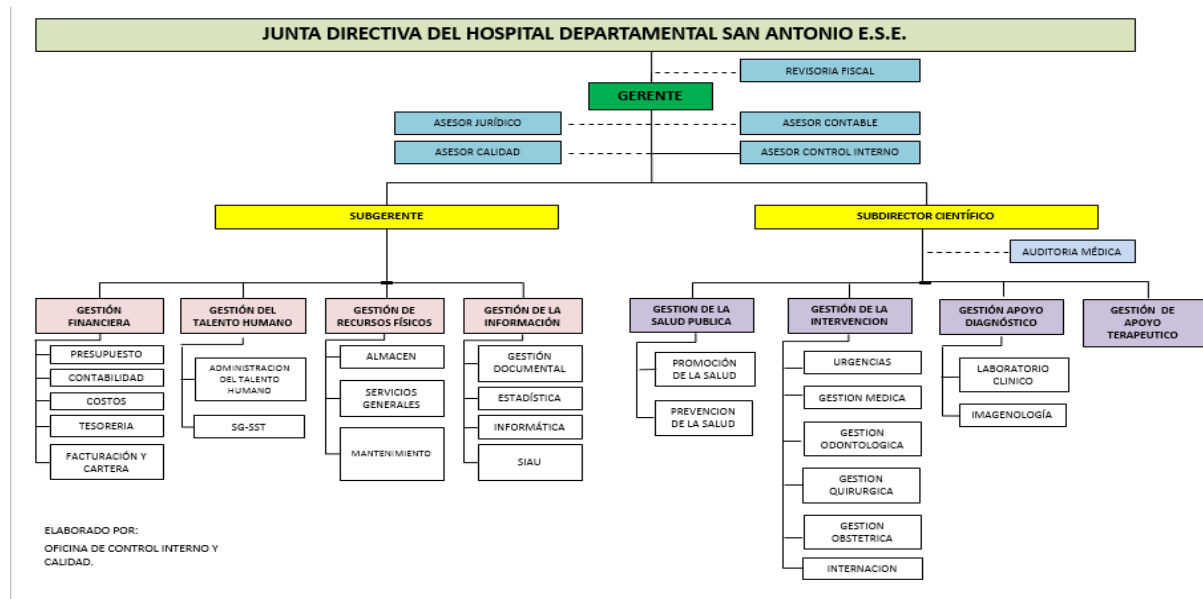
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD
**CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN
GOBIERNO**

Versión: 02

Página 6 de 37

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

ORGANIGRAMA



MAPA DE PROCESOS

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 7 de 37

MAPA DE PROCESOS **HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO**



PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN

Somos una Empresa de salud de nivel II del Norte del Valle del Cauca con fundamento y objetivo principal cimentado en lo social y el bien común, prestando servicios de salud con inclusión, calidad, humanismo, profesionalismo, ética, orden, compromiso y vanguardia, orientado a la búsqueda del mejoramiento continuo para beneficio de la población del municipio y área de influencia.

VISIÓN

En el año 2022 seremos líderes de referencia en la prestación de servicios integrales de salud de baja y mediana complejidad, proyectada a la especialización en el diagnóstico, asegurando una atención oportuna humanizada y sostenible.

SLOGAN

SERVIR, COMPROMISO DE VIDA.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 8 de 37

CAPITULO II

LINEAMIENTOS DE CONDUCTA

PRINCIPIOS ÉTICOS

Ética: La ética en el trabajo y en las relaciones interpersonales será el valor fundamental que regirá nuestros servicios basándose en los principios de honestidad, integridad y justicia.

Calidad: Todos los integrantes del Equipo trabajarán con la confianza de ofrecer un servicio de excelente calidad, no lo por el profesionalismo, sino por la atención amable, oportuna, personalizada e integral que brindará a cada individuo. Se ofrecerá la mejor calidad en los insumos, los servicios, los procesos y los resultados acorde con una excelente calidad en la relación humana.

Responsabilidad: Cada colaborador de la Empresa conocedor de sus funciones y obligaciones, será responsable consigo mismo, con sus compañeros de trabajo y con las personas a quienes brindemos nuestros servicios. Se cumplirá con la labor encomendada de la manera más eficiente posible.

Respeto: Se observará y tendrá respeto por los valores, las creencias, la cultura de todas las personas que trabajan en la organización y de las personas que soliciten nuestros servicios, lo cual se traducirá en respeto hacia la comunidad, la familia, el equipo de trabajo, la Empresa.

Talento Humano: Se fomentará y proporcionará los medios necesarios para el crecimiento y desarrollo personal de los miembros de la organización por considerarlo el patrimonio fundamental.

Competitividad: Nuestra organización estará pronta a la actualización constante y permanente en las áreas sociales, científicas y tecnológicas para responder a las necesidades y expectativas de los clientes como un compromiso para lograr el mejoramiento continuo.

Solidaridad: Se fomentará la solidaridad entre el equipo humano de la organización buscando brindar un excelente servicio con cooperación será reflejo de la excelencia en nuestros servicios a bajos costos buscando de esta manera el mayor beneficio social.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 9 de 37

Responsabilidad Social: Nuestra organización es consciente del impacto ambiental que tienen las actuaciones en salud y se compromete a educar la comunidad para minimizar estos riesgos.

Trabajo en Equipo: Nuestra organización trabaja con objetivos comunes claramente definidos y conocidos. Las habilidades individuales se entrelazan y dirigen a lograr mejores resultados compartiendo información y recursos.

VALORES INSTITUCIONALES

- 1. Responsabilidad:** Actitud del que cumple sus obligaciones de la forma debida y asume las consecuencias de sus decisiones.
- 2. Compromiso:** Vínculo de lealtad por el cual el trabajador se esfuerza en beneficio de la organización.
- 3. Honestidad:** Comportarse y expresarse en coherencia con la verdad y la justicia.
- 4. Colaboración:** Trabajar con alguien en una tarea común en especial cuando se hace como ayuda o de forma desinteresada.
- 5. Respeto:** Reconocimiento del valor inherente y los derechos de todos los individuos.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 10 de 37

CAPITULO III

POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA ÉTICA

POLÍTICAS ÉTICAS POR GRUPOS DE INTERÉS

Usuarios

- Recibirán un trato humano, digno y justo respetando su condición sociocultural.
- Contarán con un servicio oportuno, eficiente y de calidad acorde a sus necesidades y a los recursos disponibles, cumpliendo las normas vigentes de seguridad social en salud.
- Contarán con un servicio de información y atención al usuario, se atenderán los derechos de petición y la acción social dentro del marco legal del Estado colombiano.
- Tendrán el respaldo de los directivos quienes velarán por el cumplimiento de sus derechos adoptando y desarrollando programas de mejoramiento y estrategias dirigidos a su bienestar.
- Se valorará la objeción de conciencia.
- Gozarán del derecho a la intimidad.

Comunidad

- Se manejarán con responsabilidad social todos aquellos eventos de interés en salud pública que afecten la comunidad.
- Se brindará información oportuna y veraz respecto a cualquier situación que pudiera poner en peligro su salud.
- Se fomentará la participación ciudadana a través de diferentes canales de comunicación.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 11 de 37

- Se suministrará información periódicamente sobre la gestión y resultados de la entidad.

Servidor Público

- Las relaciones interpersonales se manejarán dentro de los principios universales de convivencia donde prime la tolerancia, el respeto y el trato amable.
- Atenderá, valorará y dará respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios internos y externos reconociendo sus derechos.
- Evitará interrumpir el desempeño de las funciones de sus compañeros.
- Evitará tomar represalias cuando sus compañeros se rijan a las normas internas de la entidad.
- Proporcionará información veraz y objetiva basada en hechos.
- Se abstendrá de realizar actos contrarios a la moral en la prestación de sus servicios.
- Informará al superior competente todo acto que vaya contra la moral y la ética profesional cometido por un servidor de la entidad.
- Manejará con responsabilidad y lealtad la información confidencial y la que implique reserva para garantizar la estabilidad social y financiera de la entidad y de las personas.
- Dedicará la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas.
- Cumplirá sus funciones con oportunidad procurando los estándares y metas establecidas por la entidad asumiendo su responsabilidad por los resultados.
- Hará uso transparente y racional de los bienes, materiales y mobiliario institucional para el desarrollo de sus funciones.
- Manejará con responsabilidad y honestidad el poder que se les otorga por el ejercicio de su cargo sin buscar beneficios particulares.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 12 de 37

- Velará por el buen nombre de la entidad haciendo observaciones constructivas a la instancia pertinente, evitando el fomento del rumor.
- Cumplirá y respetará las normas internas de cada una de las dependencias de la entidad.
- Se actualizará en conocimientos técnicos buscando mejorar en el ejercicio de sus funciones.
- Compartirá los conocimientos y material educativo adquiridos durante su desempeño como servidor público con los demás funcionarios de la entidad.
- Dará cumplimiento estricto a las directrices y normatividad vigente que el Estado emita para el control y transparencia del servidor público en época electoral.

Servidor que presta Servicios de Salud:

- Dará igual trato a todos los usuarios sin ningún tipo de discriminación.
- Atenderá a todos los usuarios con decoro y profesionalismo respetando el momento de la atención procurando evitar interrupciones innecesarias.
- Comunicará y orientará al paciente sobre el diagnóstico, tratamiento y aspectos concernientes a su estado de salud.
- Recomendará en primera instancia la utilización de los servicios que se prestan en la entidad.
- Guardará el secreto de la información derivada de la prestación de los servicios de salud en concordancia con la Ley.
- Acatará respetuosamente las condiciones y normas establecidas por la entidad y la Ley.
- Registrará con veracidad y honestidad todos los formatos de tal manera que estos cumplan con su condición de documentos legales.
- Tratará con lealtad, consideración, solidaridad y respeto a los colegas y demás personal de la entidad.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 13 de 37

- Se remitirá directamente a su colega o compañero de trabajo cuando identifique un error en lugar de hacer comentarios negativos que atenten contra el buen nombre de la otra persona o la entidad.

Contratación Institucional

Las políticas que se presentan a continuación pertenecen al Manual de Contratación del Hospital Departamental San Antonio y al Código de Ética de la Procuraduría General de la Nación.

- Desarrollará procesos contractuales y cumplirá las obligaciones que de ellos se deriven, acogiendo principios de planeación, transparencia, economía, responsabilidad, eficiencia y austeridad, en beneficio de las necesidades de la entidad.
- Divulgará de manera amplia, anticipada y oportuna los trámites y procedimientos de contratación para facilitar el ejercicio real y efectivo del control ciudadano y la participación masiva de proponentes.
- Promoverá la libre competencia en el marco de la contratación, garantizando la concurrencia amplia y suficiente de proponentes, de tal manera que las entidades participen en las mismas condiciones.
- Declarará la existencia de incompatibilidades, inhabilidades o conflictos de interés para participar en los procesos contractuales y adoptará las medidas necesarias para impedir la participación de oferentes y subcontratistas, incursos en alguna de estas causales.
- Vigilará la aplicación permanente de los principios de selección objetiva, igualdad de oportunidades, buena fe, seguridad jurídica y confianza legítima, a fin de escoger la propuesta que resulte ser la más favorable y conveniente para la administración.
- Realizará un seguimiento permanente, puntual y riguroso a la ejecución de los contratos, evitando hacer concesiones que sean contrarias al interés público.

Entidades Administradoras de Recursos y Aseguradoras

- Se velará por prestar servicios de igual calidad a todos los usuarios sin consideración del tipo de régimen de seguridad social.
- Se garantizará la prestación de servicios según los planes de beneficios de las entidades.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 14 de 37

- La contratación de servicios se hará sin detrimento del patrimonio institucional.
- Se atenderán todas las observaciones, sugerencias y requerimientos respetuosos que se hagan a la administración.
- Se desarrollarán mecanismos de cartera y recaudo por concepto de prestación de servicios de salud.

Proveedores

- Se mantendrán relaciones comerciales con aquellas entidades que cumplan con los requisitos de ley.
- Las relaciones comerciales se darán dentro del marco de la confianza y buena fe.
- Se tendrán en cuenta las especificaciones y comunicaciones sobre los productos antes de formalizar las transacciones.
- Las relaciones comerciales serán transparentes suministrando la información pertinente sobre la transacción.
- Se manejará de forma confidencial la información suministrada por las diferentes entidades comerciales.
- Se dará participación en igualdad de condiciones a los proveedores para el proceso de mercadeo en la entidad.

Relaciones Interinstitucionales

- Se respetará el buen nombre de las entidades y se buscará una comunicación efectiva y oportuna que facilite el alcance de metas comunes.
- Se acatarán las políticas de las distintas entidades y se procurará brindar apoyo.
- Cada entidad asumirá las responsabilidades que le corresponden de acuerdo a las normas y leyes vigentes.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 15 de 37

Redes Sociales: (Grupos de apoyo formalmente constituidos que se involucran en los diferentes procesos de la institución).

- Serán definidos los alcances de su labor en la institución de acuerdo a la razón de ser de cada grupo y a las normas internas de la entidad.
- Sus acciones estarán enmarcadas dentro de las políticas y normatividad de la entidad.
- Su participación buscará en primera instancia el beneficio de la comunidad.
- Manejarán prudente y confidencialmente toda la información que conozca en la entidad.

Red de Controladores

- Se apoyará la gestión de las veedurías ciudadanas para garantizar la participación y la transparencia.
- Se responderá con transparencia y oportunidad los requerimientos de dichas entidades.
- Se mantendrán relaciones cordiales y claras que agilicen los trámites dentro del marco del respeto.

Seguridad y Medio Ambiente

- Se minimizará el impacto de las operaciones buscando la protección del medio ambiente.
- Se dará un manejo responsable de los residuos generados que pudieran representar una amenaza para el medio ambiente.
- Se verificará periódicamente el cumplimiento de las normas de bioseguridad en la entidad y su relación con la protección del medio ambiente.
- Se mantendrán y utilizarán sistemas de control de contaminación.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 16 de 37

PAUTAS DE CONDUCTA FRENTE A LA CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y ANTISOBORNO

Para afianzar la implementación, evaluación de la política de lucha contra la corrupción y de atención al Ciudadano; el Hospital Departamental San Antonio ESE, permanentemente implementará estrategias para evitar actos de corrupción y lograr la mejora continua en la prestación de los servicios de salud en cumplimiento de cada uno de los componentes del plan anticorrupción como:

- Promover la participación ciudadana en la gestión.
- Hacer visible la gestión de la entidad a los grupos de interés.
- Mejorar el servicio a través de la racionalización de los trámites y servicios.
- Formular estrategias para prevenir y controlar los riesgos de corrupción.

Corrupción

Un acto de corrupción se puede definir como una transacción o intercambio entre quien corrompe y quien se deja corromper. Los actos de corrupción corresponden, por lo tanto, a una promesa o recompensa a cambio de un comportamiento que favorece los intereses del corruptor. Es una forma particular de influencia ilícita, ilegal e ilegítima, que conduce al desgaste del más importante recurso del sistema político: su legitimidad.

Opacidad

Es la carencia de prácticas claras, precisas, fácilmente discernibles y aceptadas. El entendimiento de este concepto se facilita en la medida en que se reconoce su opuesto, el ideal en el marco de la buena gobernanza, esto es, la transparencia. Transparencia significa abrir la información de las organizaciones políticas y burocráticas al escrutinio público, mediante sistemas de clasificación y difusión que reducen los costos de acceso a la información gubernamental por parte de los ciudadanos.

Fraude

Actividad deshonesta capaz de causar una pérdida financiera real o potencial a cualquier persona o entidad incluyendo robo de dinero u otros bienes por parte de empleados o personas ajenas a la entidad y en la que el engaño es usado al mismo tiempo, inmediatamente antes o después de la actividad.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 17 de 37

Anti-soborno

Es un conjunto de reglas relacionadas entre sí que contribuyen a la gestión de prevención del soborno mediante el establecimiento de políticas, objetivos de mejora y ejecución de las actividades definidas. Es de suma importancia que los colaboradores estén familiarizados con esta gestión.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El Hospital Departamental San Antonio ESE, tomara como referencia las cinco (5) estrategias generales, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Subcomponentes:

Transparencia Activa: La Transparencia Activa es una de las formas que ha establecido la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a Información Pública, para que haya la mayor disponibilidad de información de las Entidades Públicas a través de diferentes medios. Es así que el Hospital durante la vigencia 2020 dispondrá en el Portal Web, en el cual converge la información que se presenta en medios electrónicos a la ciudadanía, de forma clara, completa, accesible y actualizada, allí se puede encontrar el Informe de gestión de la Entidad, el Plan de acción anual, el Presupuesto en Ejercicio y las ejecuciones históricas, en formato Excel o Word sin restricciones, para facilitar el trabajo del ciudadano.

Adicionalmente, se pueden encontrar, las hojas de Vida de Contratistas actualizadas en el Sistema de Información y Gestión del Empleo Público – SIGEP, los contratos con la ESE vigentes, las evaluaciones de desempeño, la información de convocatorias, manual de contratación, planes de mejoramiento, guía de supervisión, toda la información que pueda interesarle a la ciudadanía, se encuentran los trámites y servicios dispuestos, entre otros.

Transparencia Pasiva: Según lo contemplado en la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, toda aquella información pública, que un ciudadano requiere o necesita pero que no se encuentra publicada en la página de Internet de la entidad, puede solicitar la información pública a través de cualquier medio. Por lo que la ESE durante la vigencia 2020 garantizará la disponibilidad de los canales (telefónico, presencial, escrito y virtual), y fortalecerá el canal virtual a través del desarrollo tecnológico del formulario del portal Web para la recepción y gestión de

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 18 de 37

PQRSD, el cual se alinearé con a los requerimientos de la Resolución 3564 de 2015 de MINTIC.

Monitoreo del Acceso A La Información Pública: en cumplimiento de la Ley de Transparencia y del Derecho de acceso a la información Pública se hace necesario su monitoreo y seguimiento del cumplimiento de las disposiciones de dicha ley. Por lo que para la vigencia 2020, la ESE consolidara y publicara los Informes de Peticiones, Quejas, Denuncias, Reclamos y Sugerencias de manera trimestral.

Código de integridad: Es el documento que establece las pautas de comportamiento ético de los grupos de interés en el desarrollo de sus actividades diarias y las relaciones entre los mismos, que garanticen una gestión íntegra, eficiente y transparente, con parámetros para la solución de los conflictos que puedan presentarse al interior de la entidad y con su entorno inmediato. La ESE, en el 2019 se formuló y adopto el Código de integridad mediante Resolución 502 del 30 de agosto de 2019.

TRATAMIENTO A LAS ACTUACIONES ILEGALES O SOSPECHOSAS

Su objetivo central es fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, la investigación y la sanción de la corrupción, de manera que se puedan obtener resultados que reduzcan efectivamente la incidencia negativa de este fenómeno en la sociedad colombiana y se obtengan mayores niveles de transparencia e integridad en el sector público y mayor corresponsabilidad del sector privado y de la sociedad civil en la lucha contra la corrupción.

- Realizar buenas auditorias.
- Hacer un buen control de las normas.
- Se requiere de un grupo de control interno que verifique las acciones de la entidad y que sea externo a la institución nombrado por otro ente de control.
- Seguir siendo evaluado y controlado por entidades de supervisión externas.
- Medidas de control estrictas realizadas desde la Dirección.
- Sanciones a los funcionarios que cometan los delitos.
- Sancionar a los funcionarios corruptos.
- Asegurar al interior de las entidades la implementación de códigos de conducta y buen gobierno que sean seguidos y vigilados por la Supersalud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 19 de 37

- Promover sistemas de denuncias y protección a denunciantes.
- Denunciar a las entidades competentes si se detectan hallazgos de corrupción.
- Implementación del Sistema del SARLAF, a través del cual las entidades pueden tener mayor control sobre las prácticas corruptas y opacas.
- Proceso disciplinario.
- Denunciar a la fiscalía general de la nación según la ley 734 de 2002.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 20 de 37

CAPITULO IV

POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Compromiso con la Comunidad

El Hospital, se orientará hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad de vida de la población –especialmente de la más vulnerable-, estimulando la participación ciudadana, estableciendo políticas de mejoramiento en salud, educación, cultura, inversión social y física, concretando las mismas en cuanto a las minorías étnicas o culturales y de género, aumentando y haciendo eficientes los proyectos de interés social.

La Entidad declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros.

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 para 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 publicarán 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 a la Ciudadanía, boletines, folletos o circulares, periódico, línea telefónica gratuita, correo electrónico y página Web.

Compromiso con la Rendición de Cuentas

El Hospital se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en las herramientas de planeación territoriales pertinentes y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad. El mecanismo preferente serán las audiencias públicas o medios masivos de

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 21 de 37

comunicación con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

Servicio de Información y Atención al Usuario

La Entidad instaurará una oficina en donde funcionará el Servicio de Información y Atención al Usuario en la cual ésta 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 el procedimiento para tramitar las quejas que se instauren; 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.

Control Social

El Hospital promoverá la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, 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 y los particulares, 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.

Responsabilidad con el Medio Ambiente

El Hospital se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. Con dicho fin, la Entidad se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan: Mecanismos de educación y promoción; Uso de tecnologías limpias; Manejo de desechos; y Uso de recursos no renovables.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 22 de 37

CAPITULO V

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA INCLUSIÓN EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CÓDIGO BUEN GOBIERNO

DE LA ASIGNACION DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS FRENTE AL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO.

Junta Directiva

La Junta Directiva u órgano de administración que haga sus veces tiene las siguientes funciones:

- Aprobar las políticas de la entidad en materia de administración de todos los riesgos que pueden afectar los objetivos de la entidad y que son presentadas por el Comité de Riesgos, a partir del trabajo con el área de gestión de riesgos, en caso de que existan, órgano equivalente o de las diferentes áreas de la entidad.
- Aprobar los reglamentos, manuales de procesos, procedimientos y funciones de las áreas pertenecientes a la entidad, así como sus respectivas actualizaciones.
- Aprobar el Código de Conducta y de Buen Gobierno. el sistema de control interno, la estructura organizacional y tecnológica del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos.
- Aprobar el diseño y definir la periodicidad de los informes internos para los reportes de la gestión de los riesgos, especialmente los prioritarios que se van a presentar a las diferentes áreas de la entidad.
- Aprobar el marco general de indicadores de alerta temprana y los límites de exposición como mínimo a los riesgos prioritarios.
- Aprobar las actuaciones en caso de sobrepasar o exceder los límites de exposición como mínimo frente a los riesgos prioritarios o cualquier excepción de las políticas, así como los planes de contingencia a adoptar en caso de presentarse escenarios extremos.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 23 de 37

- Conocer los resultados de las pruebas de tensión (stress test) en el caso que apliquen y el plan de acción a ejecutar con base en ellos, presentado por el Comité de Riesgos u órgano equivalente.
- Garantizar los recursos técnicos y humanos que se requieran para implementar y mantener en funcionamiento el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos, teniendo en cuenta las características de cada riesgo y el tamaño y complejidad de la entidad.
- Realizar el nombramiento del Comité de Riesgos en caso de que la entidad decida establecerlo, definir sus funciones y aprobar su reglamento, de acuerdo con las normas legales que le apliquen.
- Pronunciarse y hacer seguimiento sobre los informes periódicos que elabore el Comité de Riesgos y la Revisoría Fiscal, respecto a los niveles de riesgo asumidos por la entidad, las medidas correctivas aplicadas para que se cumplan los límites de riesgo previamente establecidos y las observaciones o recomendaciones adoptadas para el adecuado desarrollo de cada uno de los Subsistemas de Administración de Riesgo.
- Designar la(s) instancia(s) responsable(s) del diseño de las metodologías, modelos e indicadores cualitativos y/o cuantitativos de reconocido valor técnico para la oportuna detección de la exposición como mínimo a los riesgos prioritarios en los casos que aplique.
- Aprobar las metodologías de segmentación, identificación, medición, control y monitoreo de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos, diseñadas por la instancia responsable.
- Monitorear el cumplimiento de los lineamientos de los diferentes Subsistemas de Administración de Riesgos promoviendo su continuo fortalecimiento y que la toma de decisiones este en función de la selección e implementación de las estrategias para el tratamiento y control de los diversos riesgos y de su comportamiento.

Servidores Públicos

Los servidores públicos que se enuncian a continuación tienen bajo su responsabilidad la aplicación, divulgación, control y generación de correctivos frente a la desviación del presente Código de Buen Gobierno:

- El Gerente como representante legal de la entidad,

Dirección: Avenida Santander. No. 10-50 Roldanillo

PBX: 6028912317

E-Mail: hdsa@hospitalroldanillo.gov.co

www.hospitalroldanillo.gov.co

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 24 de 37

- Los Subgerentes, como referentes de la gestión administrativa y asistencial,
- Los Asesores quienes apoyan permanentemente la gestión organizacional,
- Los profesionales responsables del manejo de las áreas y de proyectos especiales.
- Los coordinadores que tengan bajo su responsabilidad el manejo funcional y/u orgánico de las áreas.
- Los demás funcionarios de la ESE, así como los contratistas y terceros que presten servicios a la entidad deberán conocer el código de buen gobierno y deberán participar en las actividades que adelante la entidad frente a su divulgación, seguimiento y evaluación.
- Para evaluar sus actividades, los anteriores funcionarios y terceros estarán sometidos al control social, político, fiscal, disciplinario e interno de gestión que evalúa el desempeño. Igualmente, como parte de la aplicación de las políticas de transparencia y publicidad, brindarán decididamente el apoyo a la evaluación y seguimiento que se hace por parte de los entes de tutela y control externos, la Junta Directiva, la Revisoría Fiscal, disponiendo la información y documentos necesarios y haciendo público el desarrollo de las actividades realizadas.

ENTES DE CONTROL EXTERNO

POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO CON RELACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL EXTERNO. Las entidades que ejercen tutela, control y vigilancia externa frente a la gestión y resultados de la ESE son: el Ministerio Público, las Contralorías en sus diferentes órdenes, la Superintendencia de Salud, el Ministerio de Salud y Protección Social y la Secretaría Departamental de Salud, así como aquellos que las normas adicionen o modifiquen. Con relación a las entidades anteriores en la ESE sus funcionarios y contratistas se comprometen a desarrollar relaciones armónicas y mutuamente beneficiosas, para lo cual se les brindará el apoyo técnico y la información que les permita hacer los seguimientos y evaluaciones que les compete a cada una de forma completa y oportuna.

Con relación al control social ejercido por la comunidad, igualmente la ESE respetará y apoyará los mecanismos de participación ciudadana y las evaluaciones objetivas que se efectúen brindando los recursos e información que de acuerdo con las normas le corresponden otorgar.

Adicionalmente, la ESE se compromete a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 25 de 37

ENTES DE CONTROL INTERNO

COMPROMISO DE BUEN GOBIERNO CON RELACION A LOS ENTES DE CONTROL INTERNO.

La ESE se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- Adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 de 2005 y la actualización del mismo por medio del decreto 943 de 2014, velar por el cumplimiento del mismo por parte de todos los servidores públicos y contratistas, generando estrategias que conduzcan a una administración imparcial, transparente y eficiente, por medio de la autorregulación, autogestión y autocontrol a través del Mejoramiento Continuo.

La Gerencia y el equipo directivo se comprometen a garantizar un adecuado control interno institucional, para lo cual brindarán los recursos y equipos necesarios para que se pueda ejercer. De igual forma generarán los espacios para que se presenten los informes de las evaluaciones efectuadas y garantizarán que se implementen los correctivos necesarios emitidos en los informes de seguimiento y evaluación realizados periódicamente.

Se garantiza la gestión de la revisoría fiscal brindando la información documentación y apoyo necesario para que pueda realizar las actividades que le competen de manera ágil y sin contratiempos.

Igualmente los diferentes equipos, como parte de su gestión, entregarán los informes de gestión y resultados a la Junta Directiva y a la Oficina de Control Interno para que de manera autónoma puedan ejercer sus actividades de evaluación y acompañamiento que le son propias.

RECURSO HUMANO

COMPROMISO CON LA DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS EN LOS CODIGOS DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO.

La ESE de acuerdo con la disponibilidad de recursos, definirá las personas y/o grupos encargados de apoyar las políticas y lineamientos fijados en los códigos de ética y buen gobierno, de manera que permita hacer una amplia

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 26 de 37

divulgación del mismo al interior de la organización y, a su vez, apoyar una gestión íntegra, eficiente y transparente a la Gerencia.

POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CON LOS CLIENTES EXTERNOS EN MATERIA DE INTERÉS SECTORIAL

POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO FRENTE A LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS:

Las actuaciones de quienes intervengan en la contratación de la Empresa Social del Estado se sujetarán a los principios de buena fe, igualdad, economía, celeridad, responsabilidad, publicidad, eficacia e imparcialidad, de conformidad con los postulados que rigen la función administrativa y para su aplicación se tendrá en cuenta que su finalidad está orientada a la ejecución oportuna de las actividades de la Empresa, a la prestación eficiente del Servicio público esencial de Salud y a la debida atención de los usuarios.

No podrán celebrar contratos con la Empresa Social del Estado por sí o por interpuesta persona, quienes se hallen incurso en las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en la Constitución, leyes vigentes y en especial en el estatuto de la contratación pública y en las normas que la modifiquen o adicionen.

De conformidad con el numeral 6 del artículo 195 de la ley 100 de 1993 el régimen jurídico aplicable en materia de contratación de las Empresas Sociales del Estado se regirá por el Derecho privado, pero podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.

Los contratos celebrados por la E.S.E. se llevarán a cabo bajo lo dispuesto en el Estatuto de contratación del Hospital Departamental San Rafael Empresa Social del Estado de Zarzal Valle. Acuerdo 11 de 30 de Mayo de 2014

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 27 de 37

POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

La E.S.E. aplica criterios de gestión de personas, actuando en concordancia con las políticas de la administración nacional, departamental, local y el ordenamiento jurídico colombiano, promoviendo la activa participación de las personas de la Institución en los procesos de Selección, inducción, reinducción, capacitación, Bienestar social y Salud Ocupacional con el fin de garantizar la contratación de los perfiles requeridos y afianzar y mantener las competencias del talento humano al servicio de la organización.

En la empresa se promueven y motivan las actividades encaminadas al bienestar de las personas y a lograr y mantener la tolerancia al cambio, la sana convivencia y el mejoramiento del clima organizacional.

POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD

La ESE se orienta al fomento, conservación y mantenimiento de la salud individual, familiar y colectiva a través de acciones e intervenciones costo-efectivas en salud pública, que impacten positivamente los determinantes del proceso salud-enfermedad. Consolidando la presencia institucional en los territorios priorizados de población pobre y vulnerable de acuerdo con los lineamientos fijados para la estrategia de Atención Primaria en Salud APS.

De igual forma se enfoca en la presencia institucional de intervención en Acciones de promoción y prevención, protección específica, Salud Pública y vigilancia epidemiológica, de acuerdo con el diagnóstico local de salud.

POLÍTICA DE ATENCION AL USUARIO

SERVICIO AL CIUDADANO

Nuestra misión es contribuir al desarrollo y la equidad social participando activamente en el Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, con oportunidad, seguridad y calidez a los grupos de valor de nuestra región; comprometiéndonos en fortalecer los canales de comunicación e información, tales como: Pagina web, líneas telefónicas,

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 28 de 37

correos electrónicos y, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU); con el fin de brindar herramientas para resolución de dudas, orientación, y presentación de manifestaciones de servicios de salud o PQRS de acuerdo con la prestación de servicios.

OBJETIVOS

GENERAL

Brindar información con oportunidad, calidad, especificidad, y en un lenguaje claro y humanizado a los usuarios, que permita responder de manera clara a su resolución de dudas, orientación, y presentación de manifestaciones de servicios de salud o PQRS de acuerdo con la prestación de servicio

ESPECIFICOS

- Fortalecer los canales de comunicación (Pagina web, líneas telefónicas, correos electrónicos y, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU))
- Mantener actualizada la información de interés general
- Presentar la información de interés en lugares visibles y de mayor afluencia
- Responder de manera oportuna bajo los términos, las manifestaciones de servicios de salud o PQRS.

ALCANCE

La presente Política, está dirigida a todos los colaboradores (servidores públicos) en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención. (Usuarios, cliente interno).

DICCIONARIO CONCEPTUAL

- **Accesibilidad:** el funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.
- **Actitud:** disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.
- **Asertividad:** estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 29 de 37

considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

- **Atención con excelencia:** es la superior calidad o bondad para dirigirse a una persona que ingresa a la entidad, que lo hace digno de singular aprecio y estimación. En la terminología propia de la calidad, es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización basada en una serie de conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, la orientación al cliente, el liderazgo y perseverancia, los procesos y hechos, la implicación de las personas, la mejora continua e innovación, las alianzas mutuamente beneficiosas y la responsabilidad social.
- **Atención humanizada:** es aquella que une la técnica con el apoyo empático a nivel psicológico y a nivel de sentimientos con el enfermo. La humanización en salud debe manifestarse desde el primer contacto con el paciente, a través de una comunicación fluida, efectiva y cálida, el cual debe sentir un trato personalizado y cariñoso, cuidando el lenguaje verbal (lo que decimos y cómo lo decimos) y el lenguaje gestual, que transmite igualmente mensajes positivos y negativos
- **Canal correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Canal presencial:** las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los usuarios pertenecen a este canal.
- **Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores.
- **Canal virtual:** medio que permite la interacción diferida a través de página web, donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.
- **Canales de atención:** son los medios y espacios de que se valen los usuarios para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la prestación de un servicio.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 30 de 37

- **Competencia:** capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- **Confidencialidad:** es una característica de la relación funcionario con el usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención.
- **Consulta o concepto:** es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.
- **Denuncia:** es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.
- **Mejora:** acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.
- **Orientación al ciudadano/usuario:** se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- **Percepción:** son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **Petición:** entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.
- **PQRS:** sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias”.
- **Protocolo:** uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica
- **Queja:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.
- **Reclamo:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.
- **Satisfacción:** estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 31 de 37

- **Sugerencia:** es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.
-

CANALES DE ATENCIÓN

El Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo cuenta con los siguientes canales de información, atención e interacción con los usuarios y demás grupos de interés:

Para peticiones, quejas, reclamos y sugerencias:

Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
Presencial 	Punto de atención al usuario SIAU	Calle 10 No. 10-50 Av. Santander Roldanillo - Valle	Lunes a Viernes 07:00 am – 12:30 pm y de 02:00 pm a 05:30 pm
	Buzón de Sugerencia	Los Buzones de Sugerencias se encuentran en: *central de citas *odontología *consulta externa *laboratorio clínico *portería principal *urgencias	Lunes a Viernes
Telefónico	Línea gratuita		

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 32 de 37

	nacional	018000952749	Lunes a Viernes
	Línea fija	8912317 Opción 0 Recepción Opción 1 Central de Citas Opción 2 Atención al Usu Opción 3 Laboratorio	Lunes a Viernes 07:00 am – 12:30 pm y de 02:00 pm a 05:30 pm
Virtuales 	Pagina Web	www.hdsa.gov.co Enlace para PQRS https://hdsa.gov.co/contacto/	Todos los días
	Correo institucional	Coord.siau@hdsa.gov.co Siau@hdsa.gov.co	Lunes a Viernes

ESTRATEGIAS

- Dar a conocer los canales de información y comunicación a los usuarios y al cliente interno.
- Actualizar permanentemente la Pagina Web y carteleras institucionales con la información.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 33 de 37

- Informar al área de Atención al Usuario, sobre las actualizaciones o cambios de las distintas áreas para el flujo de información hacia el usuario.
- Mantener activa la línea telefónica según los horarios de atención
- Informar a los usuarios sobre los medios para presentar una manifestación y los mecanismos de respuesta.

LÍNEAS DE ACCIÓN

- Mantener la cultura hacia el mejoramiento, la participación y la comunicación entre el prestador del servicio de salud y los usuarios
- Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura.
- Fortalecer la política de talento humano, en el marco de la humanización, cultura, gestión ética, formación para el desarrollo y transmisión del conocimiento.

La atención de quejas y reclamos, se realizará mediante el procedimiento establecido por el cual la ciudadanía puede presentar quejas solicitudes y reclamaciones consultas e informaciones referentes a la prestación de servicios de salud, a los cuales se les dará respuesta en los términos establecidos en la ley.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Cuidar de su salud y de la de los demás.
2. Tratar a los funcionarios del Hospital y demás usuarios con respeto.
3. Asistir puntualmente a las citas programadas y en caso de no poder acudir, avisar en un término no mayor a 24 horas.
4. Presentar los documentos exigidos para la atención al solicitar el servicio.
5. Conocer y acatar las normas y reglamentos establecidos por el Hospital.
6. Tener en cuenta que en el servicio de urgencias se atiende de acuerdo a la gravedad de la enfermedad y no por orden de llegada.
7. Brindar información pertinente al personal asistencial de manera veraz, clara y oportuna.
8. Acatar las indicaciones sugeridas por el personal que labora en la institución.
9. Cuidar y utilizar racionalmente los recursos, las instalaciones y los servicios que ofrece el Hospital.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 34 de 37

10. Informar sobre irregularidades que perciba durante su permanencia en el hospital.
11. Llamar a un acompañante si el personal de salud lo solicita.
12. Expresar por escrito su voluntad de no aceptar el tratamiento indicado y/o firmar el escrito de su retiro voluntario del Hospital.
13. Pagar oportunamente el costo correspondiente a: copagos, cuotas moderadoras y cuotas de recuperación.
14. Cancelar el costo de la inasistencia injustificada a las citas programadas.
15. No fumar en las instalaciones del Hospital.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Recibir una atención integral y oportuna dependiendo de la urgencia vital y disponibilidad del recurso humano
2. Ser atendido por personal idóneo y calificado dependiendo de la disponibilidad científica del Hospital de acuerdo a nuestro nivel de complejidad
3. Ser atendido respetando su intimidad y privacidad, si ningún tipo de discriminación.
4. Recibir información completa del personal que labora en la institución acerca del portafolio de servicios.
5. Ser informado acerca del plan de tratamiento indicado por el médico, de sus beneficios, costos y riesgos de la atención, con un lenguaje claro.
6. Recibir información sobre el cuidado, la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.
7. Aceptar o no su participación en los proyectos de “investigación” y/o actividades de docencia.
8. Ser atendido en el horario programado y/o ser informado acerca de los cambios del mismo oportunamente.
9. Poseer una historia clínica en la que se registre el proceso de atención de acuerdo con las normas vigentes.
10. Que se le solicite su consentimiento informado para los procedimientos que los requieran.
11. Expresar su opinión a través del sistema de reclamos, sugerencias y felicitaciones.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 35 de 37

12. Que la institución procure mantener su integridad física, seguridad y el cuidado de sus pertenencias.
13. Recibir atención espiritual, si lo desea.
14. Pertenecer a la asociación de usuarios del Hospital.
15. Morir dignamente y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

Resolución 13437 de 1991

SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS

La ESE apoyará y aplicará los mecanismos de seguimiento y Evaluación a los directivos fijados en las normas, especialmente los definidos en los acuerdos de gestión. Para ello utilizará los comités de Gerencia y Control Interno con el fin de hacer el seguimiento y retroalimentación permanente.

POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES

La ESE diseñará y promoverá mecanismos y directrices que favorezcan las buenas relaciones entre los particulares y los funcionarios y entre éstos últimos entre sí. Para ello utilizará los medios publicitarios y los canales de información institucionales y les dará amplia difusión.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 36 de 37

CAPITULO VI

MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DE LOS CODIGOS DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

El Código de Ética se entregará a todos los miembros de la Entidad y se divulgará a los diferentes grupos de interés.

Los componentes descritos en este documento contienen los parámetros de comportamiento que asumirán los servidores públicos del Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo, Empresa Social del Estado, en cumplimiento de la gestión ética institucional frente a los diferentes grupos de interés. Así mismo se busca fortalecer la cultura del autocontrol y garantizar una gestión transparente y justa de cada servidor público como parte integral de la entidad.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO Empresa Social del Estado	FOR 01-POE 09-PA TH
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO - INTEGRIDAD	Versión: 02
	CÓDIGO DE INTEGRIDAD, ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	Página 37 de 37

CAPITULO VII

INDICADORES DE CONTROL SOBRE LA ÉTICA INSTITUCIONAL

INDICADOR	FÓRMULA	FRECUENCIA	PROCESO
Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS	Número de usuarios que respondieron “muy buena” o “buena” a la pregunta: ¿cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido	Mensual	Gestión de Atención del Usuario
	Número de usuarios que respondieron la pregunta		
Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos	Número de usuarios que respondieron “definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta: “¿recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”	Mensual	Gestión de Atención del Usuario
	Número de usuarios que respondieron la pregunta		