



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891900441-1



**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

CÓDIGO: P-GDG 01

VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD:

PÁGINA: 1 de 15

# CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO



**ACTUALIZACIÓN  
VIGENCIA  
2014**



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.  
VALLE DEL CAUCA  
Nit: 891900441-1



## CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

CÓDIGO: P-GDG 01

VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD:

PÁGINA: 2 de 15

## CAPÍTULO I

### GENERALIDADES

#### 1.1 PRESENTACIÓN

En aras del mejoramiento continuo y el logro de la misión institucional, a continuación presentamos la actualización del Código de Ética y Buen Gobierno en coherencia con la normatividad vigente y el Direccionamiento estratégico de la entidad. Su desarrollo ha sido participativo, todos los colaboradores han aportado en la definición clara y precisa de las Políticas institucionales, acordes con el funcionamiento continuo de los procesos de la organización.

Al realizar este documento esperamos construir una razón y motivo para las reflexiones morales y comportamientos éticos en el campo laboral y personal de la vida diaria del Hospital. Generándose disciplina y compromiso por parte de todos los colaboradores y convirtiéndose en el pilar o base fundamental para la ejecución de las actividades y procesos tanto estratégicos, misionales y de apoyo realizados por nuestra institución. Con llevando al cumplimiento de todas las necesidades, expectativas y requisitos de nuestros usuarios, sus familias, colaboradores, proveedores, la comunidad, órganos de control y partes interesadas.

#### 1.2 DEFINICIONES

**Código de Buen Gobierno:** Documento que compila los compromisos éticos de la alta dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente, transparente, en su labor de dirección y/o gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos.

**Código de ética:** Es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los principios, valores y directrices que en coherencia con el código de buen gobierno, todo empleado de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

**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.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>				
	<b>CÓDIGO: P-GDG 01</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>	<b>FECHA: 01/02/2014</b>	<b>TRD:</b>	

**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.

**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.

### 1.3 RESEÑA HISTORICA

El Municipio de Zarzal, Valle del Cauca se encuentra ubicado al Norte del Departamento, fue nombrado Municipio según decreto número 155 del 1 de Abril de 1909, cuenta con una extensión de 355.14 Km<sup>2</sup> y ubicado a una distancia de 139.4 Km de la capital Vallecaucana. Sus límites son al oriente con el Municipio de Sevilla, al Occidente con el Municipio de Roldanillo, al Norte con el Municipio de la Victoria y al Sur con el Municipio de Bugalagrande. Tiene una altura de 916 metros sobre el nivel del mar y una temperatura media de 24°C.

En la actualidad cuenta aproximadamente con una población total de 49.760 habitantes. Dividido entre la zona urbana (70%) y seis corregimientos tales como la Paila, Vallejuelo, Quebrada Nueva, Alizal, Guasimal, El Vergel y Limones (30%). La pirámide poblacional muestra que prevalece la población en edad productiva, pero ya aparecen altos índices de población de adulto mayor con los inherentes problemas de este grupo poblacional.

El Hospital San Rafael de Zarzal, surge debido a la necesidad de la población de una atención integral en salud una vez que no existía un centro prestador de servicios de salud dentro del municipio.

El aumento de la población y la necesidad de mejorar la calidad y coberturas en salud que se estaban prestando en el entonces puesto de salud; conducen a que 1946 se empiece a gestionar la posibilidad de que el Municipio Zarzal tuviese su propio Hospital, y es sólo en 1957, cuando se funda el Hospital, con el firme propósito de colaborar a la comunidad en el mantenimiento de la salud, con acciones integrales. Desde entonces la institución ha buscado aumentar las Coberturas en atención Médica General y Especializada y en todo lo relacionado con la prestación de los servicios de salud, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad Zarzaleña. El Hospital de Zarzal se convierte en polo de desarrollo en salud e irradia sus servicios a otros municipios de la Región y de la Comarca Norte Vallecaucana.

Con la expedición de la Ley 10 de 1990, la Ley 100 de 1993 y sus Decretos reglamentarios, y mediante ordenanza Departamental N° 076 de Diciembre 30 de 1996, se crea la Empresa Social del Estado, **HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.** del Municipio de Zarzal, como una entidad pública del orden Departamental.

**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

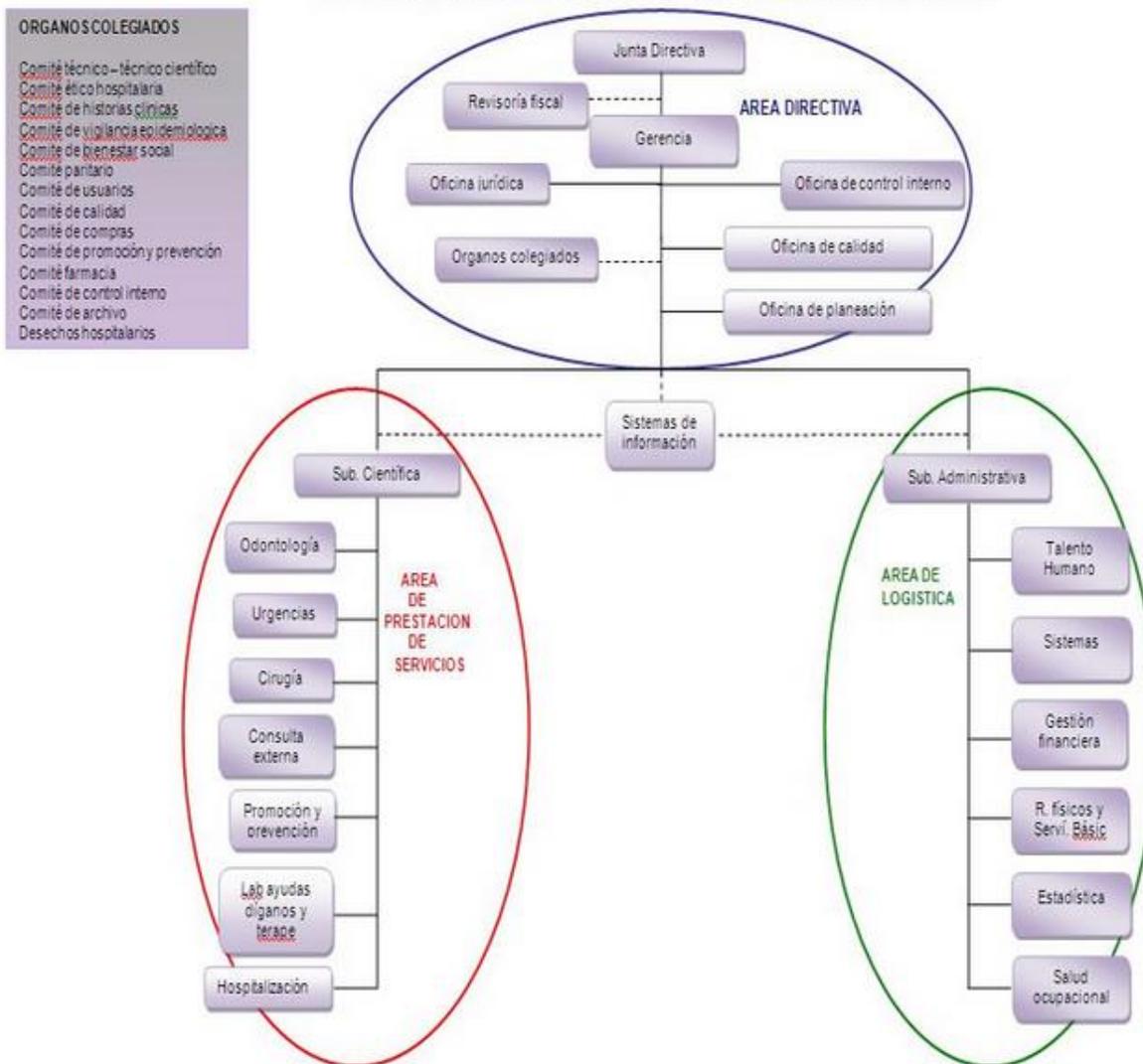
CÓDIGO: P-GDG 01    VERSIÓN: 2    FECHA: 01/02/2014    TRD:    PÁGINA: 4 de 15

**1.4 IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA EMPRESA.**

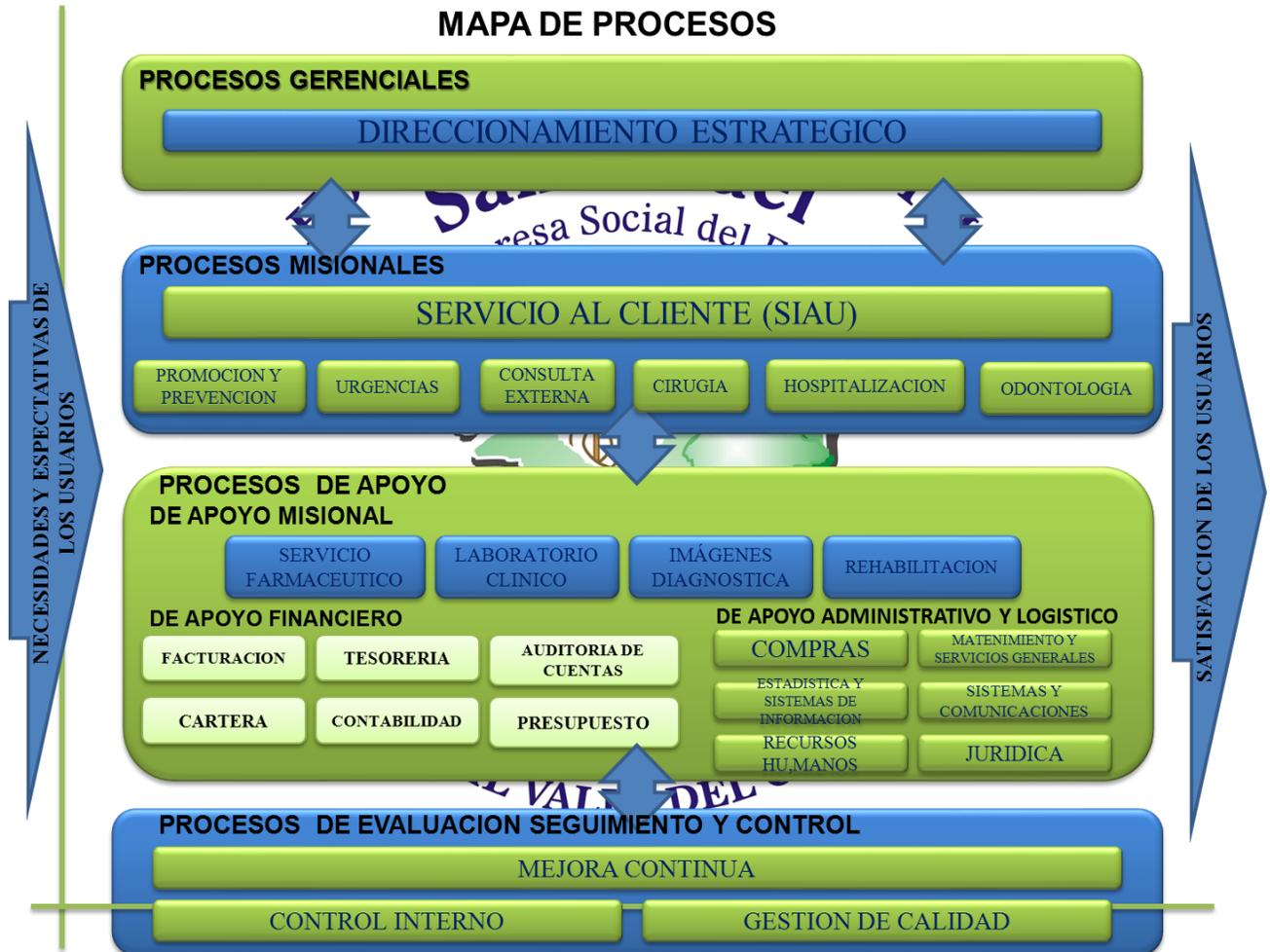
Con la expedición de la ley 100 de 1993, la ley 10 de 1990 y sus Decretos reglamentarios y mediante Ordenanza Departamental N° 076 de diciembre 30 de 1996 se crea la Empresa Social del Estado como una entidad del orden Departamental con patrimonio propio y autotomía administrativa.

**1.5 ORGANIGRAMA**

**ORGANIGRAMA HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL**



## 1.6 MAPA DE PROCESOS



## 1.7 ÁMBITO DE APLICACIÓN.

El presente código de Ética y buen Gobierno orienta toda acción o actuación de todos y cada uno de los colaboradores de la entidad en la ejecución de los procesos institucionales. Enmarcado la misión empresarial dentro de principios y valores éticos. Por tal motivo la gestión del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal está centrada en prestación de servicios de salud que satisfagan las necesidades y requerimiento de nuestros usuarios por medio del trato digno dentro de un clima de confianza y legitimidad logrando la fidelidad de los mismos.



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.**  
**VALLE DEL CAUCA**  
Nit: 891900441-1



## **CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

CÓDIGO: P-GDG 01

VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD:

PÁGINA: 6 de 15

## **CAPITULO II**

### **DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO**

#### **2.1 MISIÓN**

Somos una empresa social del estado que garantiza la prestación de servicios integrales de salud y medicina de primer y segundo nivel de atención, promoviendo la práctica de hábitos saludables y desarrolla procesos de recuperación de la salud, contribuyendo al bienestar y desarrollo de nuestra comunidad zarzaleña y de la región. Cuya filosofía está basada en el desarrollo continuo del Talento Humano y en una atención humanizada a nuestros usuarios. Cuenta con personal calificado y Recurso Tecnológico acordes con su nivel de desarrollo y el compromiso de ser cada día más eficientes, eficaces y efectivos.

#### **2.2 VISION**

Posicionar al Hospital Departamental San Rafael como una empresa líder en la satisfacción de las necesidades básicas en salud de sus usuarios, garantizando una atención con calidad, calidez y competitividad, con la participación de su Talento Humano y utilización de sus recursos, en concordancia con la misión y las necesidades de su entorno.

#### **2.3 PRINCIPIOS ÉTICOS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

Los principios corporativos de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Rafael, están basados en las leyes y son considerados como normas. Estos son:

- ✓ **Eficiencia:** Hace referencia a la mejor utilización social y económica de los Recursos humanos, científicos, técnicos, administrativos y financieros Disponibles en la ESE Hospital Departamental San Rafael para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente a la población objetivo.
- ✓ **Solidaridad:** Es la práctica de la mutua ayuda, aplicada en la ESE entre las personas, las generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades bajo el esquema donde el más fuerte apoya al más débil.
- ✓ **Equidad:** Es la prestación de servicios integrales de salud de igual calidad a los clientes o usuarios de la ESE que lo requieran, sin que medien barreras culturales, sociales, geográficas, económicas u Organizacionales.
- ✓ **Participación:** Es la intervención de la comunidad a través de los beneficiarios de la seguridad social en la organización, control gestión y fiscalización de la ESE y del sistema en su conjunto.

#### **2.4 VALORES INSTITUCIONALES**



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.**  
**VALLE DEL CAUCA**  
**Nit: 891900441-1**



**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

CÓDIGO: P-GDG 01

VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD:

PÁGINA: 7 de 15

Los valores corporativos de la Empresa Social del Estado, son el producto de una construcción y priorización conjunta entre los funcionarios, quienes los promueven, desarrollan y sustentan. Dichos valores son.

- ✓ **Compromiso:** Cada persona de la ESE es consciente de la importancia de su aporte diario, entregando lo mejor de sí en cada actividad desarrollada, para el mejoramiento de las condiciones de salud y calidad de vida de las personas que conforman la comunidad objeto y para el mejoramiento continuo de la empresa.
- ✓ **Honestidad:** Cada persona de la ESE sustenta una gestión transparente en cada una de sus actuaciones, racionalizando la utilización de los recursos y empleándolos únicamente para el logro de los objetivos y fines institucionales.
- ✓ **Flexibilidad:** Propicia la adaptación rápida a los cambios, siendo conscientes de su adaptación.
- ✓ **Lealtad:** Sentimiento de apego, fidelidad, prudencia y aceptación de los vínculos implícitos que caracteriza a las personas de la ESE respecto de las ideas con la cuales se identifican o no; por ello cada uno posee un alto sentido de pertenencia, lo cual permite el cumplimiento de sus labores diarias.
- ✓ **Respeto:** Es el reconocimiento de la legitimidad del otro, siendo una comunidad hospitalaria que reconoce los derechos, su condición y circunstancias de los compañeros, comunidad y grupos de interés
- ✓ **Responsabilidad:** Las personas de la ESE buscan cumplir con sus compromisos adquiridos, los cuales realizan con seriedad, dedicación y cuidado, porque saben que las cosas deben hacerse bien de principio a fin, por autocontrol y para darles valor agregado. Las personas toman y acepta decisiones y asumen las consecuencias de ellas, buscando el bien común y procurando que otras personas hagan lo mismo.
- ✓ **Solidaridad:** El equipo Humano de la ESE se une y colabora para conseguir un fin común, la “satisfacción de nuestros Clientes”, que redundará en la satisfacción propia y de cada uno de sus integrantes.
- ✓ **Tolerancia** .Siendo este un valor de proyección social, es un determinante para la consecución de una convivencia armónica y pacífica, en donde aceptamos al otro con sus diferencias, respetando sus derechos y los nuestros, lo que facilita la integración y el buen ambiente para el desempeño laboral



**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

CÓDIGO: P-GDG 01

VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD:

PÁGINA: 8 de 15

**CAPITULO III.**  
**CODIGO DE ETICA**

**3.1 OBJETIVO DEL CÓDIGO**

Establecer comportamientos éticos en la conducta y las relaciones de todo el personal al servicio de la E.S.E Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, asegurando la más eficiente prestación de los servicios de salud en óptimas condiciones de calidad. Estructurando, precisando y compilado los principios éticos, valores, normas y directrices empresariales que orienten todas las actuaciones de la entidad.

**3.2 POLÍTICA A TENER EN CUENTA PARA LA GESTIÓN ETICA DE LA E.S.E.**

**3.2.1 COMPROMISO CON LOS VALORES EMPRESARIALES Y LOS PRINCIPIOS ÉTICOS.**

La ESE manifiesta su compromiso con la declaración de los valores y principios éticos empresariales. De allí que orientará sus acciones de conformidad con éstos y definirá estrategias que le permitan divulgarlos, aplicarlos y gestionar acciones puntuales frente a las desviaciones que se presenten durante su cumplimiento.

**3.2.2 COMPROMISO CON LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS.** La ESE manifiesta su compromiso con la erradicación de prácticas corruptas, para lo cual tomará como premisa en el manejo de los bienes a cargo y en su gestión institucional lo previsto en la Constitución Nacional con relación a los fines esenciales del Estado y de la Función Pública y aplicará permanentemente los principios éticos y los valores relacionados en el capítulo anterior.

**3.2.3 INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS.**

La ESE se compromete a generar y mantener unas adecuadas relaciones con sus clientes, proveedores, funcionarios, grupos de interés y medio ambiente, de manera que existan criterios mutuamente beneficiosos, enmarcados dentro de los fines esenciales del estado y los parámetros de desarrollo definidos en la plataforma estratégica institucional. Para el cumplimiento de lo anterior, la E.S.E. tendrá en cuenta:

- ✓ **EN RELACIÓN CON LOS USUARIOS.** La ESE está orientado al logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios con servicios de salud que ofrezcan accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad, con énfasis en promoción de la salud, prevención y detección temprana de la enfermedad, protección específica, diagnóstico y tratamiento, mejorando continuamente nuestra organización con la participación activa de la comunidad.
- ✓ **ENTRE LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD.** Los servidores públicos de la entidad tienen una responsabilidad directa en la aplicación del código de ética institucional, para ello orientarán sus actividades de manera que prevengan, impidan y combatan las prácticas antiéticas o corruptas. De igual forma son responsables frente al conocimiento y aplicación permanente del presente código de ética, durante su permanencia en la



**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

CÓDIGO: P-GDG 01

VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD:

PÁGINA: 9 de 15

institución y generarán acciones que permitan la divulgación y cumplimiento por parte de los contratistas y aquellos terceros que presten servicios a la entidad.

- ✓ **CON LOS PROVEEDORES.** La E.S.E. mantendrá relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y terceros que le presten servicios, para lo cual definirá criterios claros, equitativos y transparentes de contratación, evaluación y seguimiento a los bienes y servicios suministrados.
- ✓ **EN LO RELACIONADO CON EL USO DE LOS BIENES.** La ESE propenderá por el adecuado manejo de los bienes, elementos y Valores a su cargo, para lo cual fomentará a través de las directrices impartidas por su equipo directivo, por la legalización de sus bienes, el control de inventarios, el manejo adecuado de sus activos, la definición de políticas claras frente a las inversiones y la erradicación de prácticas corruptas.
- ✓ **COMPROMISO CON LOS FINES DEL ESTADO.** La ESE reconoce y garantiza el cumplimiento de los fines esenciales del Estado definidos en la Constitución Política y las normas. Por lo cual, se compromete a realizar su gestión y administrar sus recursos de manera eficiente con responsabilidad social y transparencia.
- ✓ **RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE.** La ESE se compromete a respetar las políticas frente al medio ambiente establecidas por el gobierno nacional y los organismos competentes, de Allí que promoverá el desarrollo sostenible acudiendo a los siguientes Criterios:
  - Cumplimiento de la legislación vigente en medio ambiente.
  - Controlando y mitigando los impactos generados al medio ambiente.
  - Adoptando tecnologías más limpias y buenas prácticas.
  - Adquiriendo productos ambientalmente amigables.
  - Sensibilizando a contratistas, proveedores y visitantes para crear una cultura ambiental.
  - Buscando la creación de ambientes sanos de trabajo.
  - Interviniendo cada uno de los frentes de trabajo y las actividades que se desarrollan, con el fin de dar un correcto manejo ambiental para lograr un mejoramiento continuo de los procesos y servicios prestados por la E.S.E.
  - Generando políticas de sensibilización y apoyo al fumador.
- ✓ **RESPONSABILIDAD CON LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.** La ESE se compromete a establecer una política de comunicación informativa, que garantice un contacto permanente con sus grupos de interés, con el fin de llegar de una forma clara, oportuna, integral, actualizada y veraz, bajo los postulados de producción, manejo y circulación de la información de acuerdo al cumplimiento de las necesidades de la comunidad hacia la cual va dirigida.

La ESE se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la Empresa para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establece el procedimiento de comunicación externa de la Entidad. La comunicación organizacional estará orientada a la construcción del sentido de



**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

CÓDIGO: P-GDG 01

VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD:

PÁGINA: 10 de 15

pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los empleados, contratistas, agentes y usuarios de la Empresa; para ello establecerá los procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y construcción de visiones comunes.

La Política de Información y comunicación se apoyará en directrices para el manejo de la información tanto interna como externa y establecerá actividades y programas para su implementación

### **3.3 PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

#### **3.3.1 POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.**

La ESE 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, desarrollando normas claras para garantizar los derechos y deberes de los usuarios de los servicios de salud, logrando que los usuarios de los servicios de salud cuenten con herramientas e información suficiente para la toma de decisiones de manera que conozcan sus derechos y deberes. Así mismo la ESE expedirá la regulación que permita la masificación del acceso y uso de los servicios de salud.

La Empresa 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, al libre desarrollo de la personalidad, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad entre otros.

#### **3.3.2 COMPROMISO CON LA COMUNIDAD.**

La E.S.E. se orienta hacia el mejoramiento de las condiciones de salud de la comunidad, enfocando sus esfuerzos hacia la salud pública, la participación social y el mejoramiento continuo.

La ESE apoyará de forma permanente las formas asociativas de los usuarios; respetará y promoverá el desarrollo de los mismos y reconocerá permanentemente los espacios de participación que la ley ha previsto.

#### **3.3.3 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD.**

Las actuaciones de la E.S.E. serán públicas con las excepciones previstas en la ley para el manejo de la información, la correspondencia y la confidencialidad. Para ello publicará a través de medios físicos y electrónicos sus estados financieros y dará a conocer a través de los medios publicitarios propios, los resultados de su gestión en forma periódica.

#### **3.3.4 MECANISMOS DE ESCUCHA AL USUARIO Y LA COMUNIDAD.**



**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

CÓDIGO: P-GDG 01

VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD:

PÁGINA: 11 de 15

La ESE mantendrá permanentemente mecanismos que le permitan al usuario manifestar sus necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios asistenciales, para ello contará con una oficina que monitoree de forma permanente las mismas y las haga conocer al interior de la institución de manera que genere las decisiones que permitan corregir y mejorar los servicios a cargo de la entidad.

### **3.3.5 RENDICIÓN DE CUENTAS.**

La ESE responderá de forma permanente los requerimientos de las entidades de control y aquellos que haga la comunidad respecto del manejo y buen uso de los recursos a su cargo. Para ello utilizará los medios establecidos por las normas y reglamentos internos y los que de común acuerdo se pacten con la comunidad.

## **CAPITULO IV CÓDIGO DE BUÉN GOBIERNO**

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

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

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,
- 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.



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.**  
**VALLE DEL CAUCA**  
**Nit: 891900441-1**



**CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

CÓDIGO: P-GDG 01

VERSIÓN: 2

FECHA: 01/02/2014

TRD:

PÁGINA: 12 de 15

**4.1.2 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.

**4.1.3 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.

**4.1.4 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

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>				
	<b>CÓDIGO: P-GDG 01</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>	<b>FECHA: 01/02/2014</b>	<b>TRD:</b>	

gobierno, de manera que permita hacer una amplia divulgación del mismo al interior de la organización y, a su vez, apoyar una gestión íntegra, eficiente y transparente a la Gerencia.

## **4.2 POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CON LOS CLIENTES EXTERNOS EN MATERIA DE INTERES SECTORIAL**

### **4.2.1 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

### **4.2.2 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.

### **4.2.3 POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO PARA LA PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD:**



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.**  
**VALLE DEL CAUCA**  
**Nit: 891900441-1**



### **CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

**CÓDIGO: P-GDG 01**

**VERSIÓN: 2**

**FECHA: 01/02/2014**

**TRD:**

**PÁGINA: 14 de 15**

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.

#### **4.2.4 POLÍTICA DE ATENCION AL USUARIO.**

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.

#### **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

- Recibir información y explicación clara y oportuna de mis necesidades, programas de promoción y prevención y tratamientos médicos.
- Recibir información clara y sencilla para aceptar o rechazar mi tratamiento
- Elegir libremente al personal de la institución por el cual desea ser atendido.
- Recibir la mejor asistencia disponible con trato amable, considerado y respetuoso sin distinción de etnia, sexo, edad, religión o condición sexual.
- Exigir el manejo confidencial de mi estado de salud.
- Participar en las investigaciones realizadas en la institución; asociación de usuarios y veeduría ciudadana.
- Dar a conocer a la oficina de atención al usuario SIAU sus quejas, sugerencias, reclamos o felicitaciones.
- A morir con dignidad, a que se le aminore el dolor físico 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 en compañía de sus seres queridos.

#### **DEBERES DE LOS USUARIOS**

- Suministrar información clara, veraz y completa sobre mi afiliación
- Utilizar adecuadamente los servicios de salud
- Brindar trato respetuoso, amable y cuidadoso al personal de salud, bienes, instalaciones y equipos de la institución.
- Asistir cumplidamente a las citas y cancelarlas oportunamente.
- Cancelar cuando así corresponda los copagos y cuotas moderadoras que se generen en su atención de salud.
- Utilizar debidamente las vías de reclamación y sugerencias de la institución.
- Firmar el documento de acta voluntaria en los casos de no aceptación de los métodos de tratamiento.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>Nit: 891900441-1</b>				
	<b>CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO</b>				
	<b>CÓDIGO: P-GDG 01</b>	<b>VERSIÓN: 2</b>	<b>FECHA: 01/02/2014</b>	<b>TRD:</b>	

### **4.3 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.

### **4.4 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.

## **CAPITULO V**

### **5.1 MECANISMOS PARA LA DIFUSION Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DE LOS CODIGOS DE ETICA Y BUEN GOBIERNO**

Los Códigos de Ética y Buen Gobierno estarán disponibles en la ESE en archivo físico y magnético. Copias de éstos podrán ser expedidas, previa solicitud y el pago de las mismas por parte de los interesados.

El presente Código será socializado a todos los funcionarios y contratistas de la E.S.E. en talleres que se celebraran semestralmente, y las actualizaciones que de él se hagan serán transmitidas en los mismos.