

CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E.

Transformando la atención en salud.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 2 de 19

TABLA DE CONTENIDO

CAPÍTULO I. GENERALIDADES.....	3
PRESENTACIÓN	3
DEFINICIONES.....	3
RESEÑA HISTORICA	4
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.	5
PLATAFORMA ESTRATÉGICA	6
CAPITULO II. LINEAMIENTOS DE CONDUCTA.....	7
PRINCIPIOS ÉTICOS	7
VALORES INSTITUCIONALES.....	7
POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA ÉTICA	8
PAUTAS DE CONDUCTA FRENTE A LA CORRUPCIÓN, OPACIDAD, FRAUDE Y ANTISOBORNO.....	11
CAPITULO III. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	13
POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	13
COMPROMISO CON LA COMUNIDAD.	13
INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD.....	13
MECANISMOS DE ESCUCHA AL USUARIO Y LA COMUNIDAD.	13
CAPITULO IV. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.....	14
POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA INCLUSIÓN EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL DELCÓDIGO BUEN GOBIERNO.	14
POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO CON RELACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL EXTERNO:..	14
COMPROMISO DE BUEN GOBIERNO CON RELACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL INTERNO.	15
COMPROMISO CON LA DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS EN EL CODIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO.	15
POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CON LOS CLIENTES EXTERNOS EN MATERIA DE INTERES SECTORIAL	15
SISTEMAS DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS.	18
POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES.....	18
CAPITULO V. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DE LOS LINEAMIENTOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO.....	18
CAPITULO VI. INDICADORES DE CONTROL SOBRE LA ETICA INSTITUCIONAL.	19

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 3 de 19

CAPÍTULO I. GENERALIDADES

PRESENTACIÓN

En aras del mejoramiento continuo y el logro de la misión institucional, a continuación, presentamos la actualización del Código de conducta 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. Generando disciplina y compromiso por parte de los 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. Conllevando al cumplimiento de todas las necesidades, expectativas y requisitos de nuestros usuarios, sus familias, colaboradores, proveedores, la comunidad, órganos de control y partes interesadas.

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.

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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
		FECHA: 28/10/2021
	CODIGO DE INTEGRIDAD	TRD: PÁGINA: 4 de 19

RESEÑA HISTORICA

EI HOSPITAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E., es una entidad del orden Departamental perteneciente al subsector oficial del sistema nacional de salud, prestador de servicios en los procesos de promoción, fomento, prevención, diagnóstico, control, tratamiento y rehabilitación en el nivel 1 y 2 de atención y centro de referencia para los municipios del distrito N° 7.

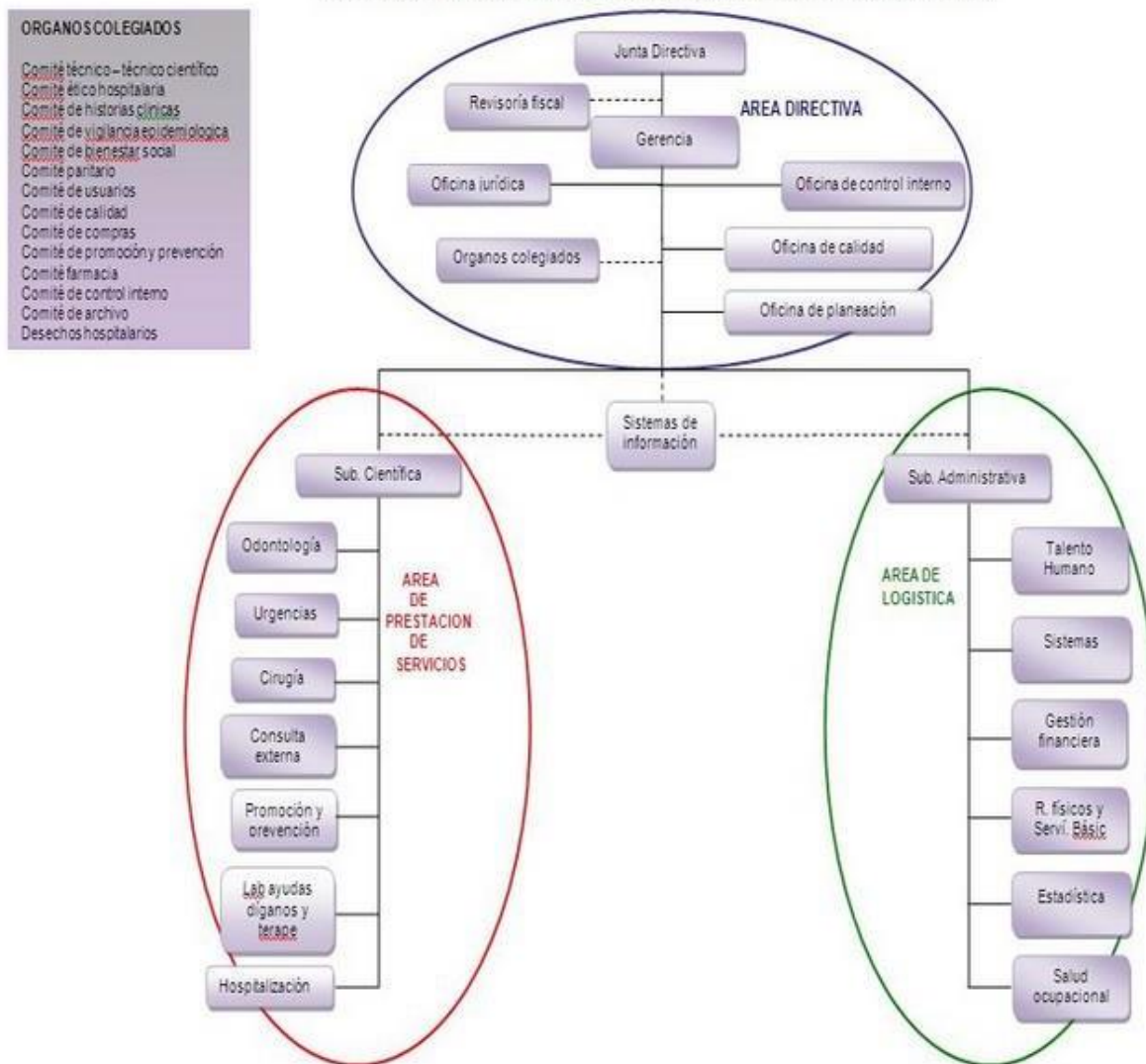
Con el aumento de población surgió la idea y la necesidad de mejorar la calidad y cantidad de atención en salud que se estaba prestando en el entonces puesto de salud, es así como en 1946 se empieza a moldear la posibilidad de que Zarzal tuviese su propio Hospital. En el año de 1947 es realizado el primer acuerdo que autoriza la propuesta de creación del Hospital, en este periodo de tiempo la comunidad se une y conforma la junta pre-hospital mediante acuerdo N° 006 de 1947 del Honorable Concejo Municipal con aportes oficiales y donaciones particulares.

En el año 1957 se funda el Hospital San Rafael con el firme propósito de brindarle a la comunidad servicios de la salud con acciones integrales. Desde entonces la institución ha buscado aumentar su cobertura en atención médica general y especializada, en todo lo relacionado en la prestación de servicios contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad Zarzaleña y Municipios circunvecinos.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

ORGANIGRAMA

ORGANIGRAMA HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL



	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 6 de 19

MAPA DE PROCESOS



PLATAFORMA ESTRATÉGICA

MISIÓN

Somos una Empresa Social del Estado que garantiza la prestación de servicios de salud y medicina de baja y mediana complejidad de atención a la comunidad zarzaleña, así como su área de influencia y municipios circunvecinos, la cual promueve la práctica de hábitos saludables y desarrolla procesos de recuperación de la salud, contribuyendo al bienestar y desarrollo de nuestra comunidad. Contamos con una infraestructura humana y tecnología adecuada para satisfacer las necesidades de nuestra población, con el compromiso de ser cada día más eficientes, eficaces y efectivos.

VISION

En el 2028, seremos una entidad de referencia social e institucional, reconocida por su modelo de atención integral, humano y seguro, responsable social y ambientalmente, que satisface las necesidades de la población de Zarzal y su área de influencia, además sostenible financieramente, apoyado por colaboradores con alto sentido humano, comprometidos, competentes y con vocación de servicio, contando con equipos tecnológicos de avanzada.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 7 de 19

CAPITULO II. LINEAMIENTOS DE CONDUCTA

PRINCIPIOS ÉTICOS

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.

VALORES INSTITUCIONALES

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:

- **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.
- **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.
- **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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 8 de 19

- **Diligencia:** Los funcionarios de la ESE actúan siempre con fundamento en la verdad y rectitud, cumpliendo sus deberes, funciones y responsabilidades con transparencia, eficacia y eficiencia favoreciendo siempre el interés general.
- **Justicia:** Promovemos la garantía de los derechos de los usuarios a través de la imparcialidad, inclusión y equidad social.
- **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.
- **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.

POLÍTICAS PARA LA GESTIÓN DE LA ÉTICA

INTERACCIÓN CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS.

La ESE se compromete a generar y mantener 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 y mantenimiento de la salud, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, mejorando continuamente nuestra organización con la participación activa de la comunidad a través de los siguientes componentes:

- Cumpliendo con los mecanismos de participación ciudadana, a través de asociación de usuarios.
- Realizando la medición a la satisfacción de usuarios y estableciendo planes de mejoramiento.
- Operando de manera efectiva el comité de ética.
- Mejorando los mecanismos de información y comunicación con los usuarios.
- Implementando y manteniendo estándares de seguridad y confidencialidad de la información.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD:
		PÁGINA: 9 de 19

ENTRE LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD: Los servidores públicos de la entidad tienen una responsabilidad directa en la aplicación del código de conducta 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 conducta y buen gobierno, durante su permanencia en la 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 a través del manual de contratación.

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, las siguientes actividades:

- Legalización de sus bienes a través de pólizas de aseguramiento
- Control de inventarios.
- Manejo adecuado de sus activos.
- Seguridad para los activos.

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 bajo los principios de integridad, eficacia, eficiencia y transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos. Se desarrollarán las siguientes prácticas:

- Coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades en salud de la población.
- Cumplir las disposiciones constitucionales y legales.
- Velar por el cumplimiento de las políticas desarrolladas.
- Ejecutar eficientemente el plan de estratégico y plan de gestión institucional.
- Desarrollar, mejorar e implementar instrumentos de gestión que apoyen el logro de la misión institucional
- Establecer, mantener y analizar indicadores de resultados o de calidad.

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 a través de las siguientes actividades:

- 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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 10 de 19

- 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 valor, 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. La comunicación organizacional estará orientada a la construcción del sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los empleados, contratistas, proveedores y usuarios de la ESE; para ello establecerá los procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y construcción de visiones comunes.

El Hospital se apoyará en directrices y lineamientos que facilite el acceso de la información al usuario y al personal, buscando mejorar la imagen, la cultura y la comunicación de la institución, orientado al cumplimiento de principios como el derecho a la información, publicidad y transparencia.

COMPROMISO CON LA PROTECCIÓN Y EL DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO: La ESE se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando políticas y prácticas de gestión del talento humano que deben incorporar principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la entidad propenderá por la vinculación de los más capaces e idóneos a la administración, bien sea como servidores públicos o como contratistas.

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. propende por mejorar las condiciones de vida de sus colaboradores y la comunidad en general, protegiendo la salud física y social. La dirección gerencial establece prioritaria la implementación y el desarrollo permanente del sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional mediante los siguientes principios básicos:

- Proteger y mantener el alto nivel de bienestar físico y mental del personal.
- Minimizar las probabilidades de ocurrencia de accidentes.
- Mantener el mejoramiento continuo mediante procedimientos seguros de trabajo,

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 11 de 19

análisis de tareas e investigación de incidentes y accidentes de trabajo para la prevención de futuros eventos.

- Promover el uso adecuado de los elementos de protección personal a todos los trabajadores y contratistas.

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

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.

La 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.

El fraude es el delito que realiza la autoridad o el funcionario público que interviene por razón de su cargo en un procedimiento de contratación pública o en liquidaciones de efectos o haberes públicos, y se concierta con los interesados o utiliza cualquier artificio para defraudar a la Administración pública.

El antisoborno es una estrategia que busca prevenir, detectar y enfrentar el soborno. Por medio de varios lineamientos institucionales se fortalece la cultura de transparencia entre todos los servidores públicos.

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 institucional a través de las siguientes practicas:

- La alta dirección de la ESE se compromete en la gestión de la lucha contra la corrupción.
- Identificar y gestionar los riesgos de corrupción.
- Denunciar o visibilizar malas prácticas del entorno ante el área de talento humano.
- Realizar auditorías internas. El auditor o el equipo de auditoría siempre deben mantener relaciones objetivas y profesionales que permitan certificar un accionar bajo una independencia de criterio profesional en las labores de revisión y certificación de la información sometida a dicho proceso.
- Promover la creación de comités y equipos de trabajo que sean garantes de gestión integra, eficiente y transparente, que contribuyan directamente en la construcción de una cultura de mejoramiento continuo.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 12 de 19

- Realizar el proceso de rendición de cuentas como mecanismo de participación ciudadana para el control social de la gestión.
- Presentar informes a entes de control de acuerdo a los parámetros exigidos.
- Implementar y mantener el índice de transparencia y acceso a la información pública.
- Prevenir conflictos de interés.
- Promulgar las normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de su cumplimiento y guiar sus actuaciones mediante los principios éticos establecidos en el código de conducta y buen gobierno.
- Garantizar que los procesos y procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Capacitar el personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social.
- Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales.

COLABORACIÓN INTERINSTITUCIONAL EN LA ERRADICACIÓN DE PRÁCTICAS CORRUPTAS:

El Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo buena comunicación con otras instituciones públicas y privadas, estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal con el objetivo de construir relaciones éticas que vayan construyendo buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

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. Lo anterior será producto del siguiente conjunto de acciones:

- Promover sistemas de denuncias y protección a denunciantes
- Aplicar medidas de control estrictas desde la Dirección.
- Sancionar a los funcionarios que cometan los delitos.
- Denunciar a las entidades competentes si se detectan actos de corrupción.
- Implementar el Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo SARLAFT, a través del cual las entidades pueden tener mayor control sobre las prácticas corruptas y opacas.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 13 de 19

CAPITULO III. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

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, logrando que cuenten con herramientas e información suficiente para la toma de decisiones. Así mismo la ESE expedirá la regulación que permita la masificación del acceso y uso de los servicios de salud.

El Hospital 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.

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, por lo tanto, 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.

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, lo que representa comunicar a través de medios físicos y electrónicos sus estados financieros y dar a conocer a través de los medios publicitarios propios, los resultados de su gestión en forma periódica.

MECANISMOS DE ESCUCHA AL USUARIO Y LA COMUNIDAD.

La ESE contará con una dependencia denominada SIAU, la cual mantendrá mecanismos que le permitan al usuario manifestar sus necesidades y expectativas frente a la prestación de los servicios de salud, monitorizar las peticiones, quejas y reclamos y generar los planes de mejoramiento correspondientes que permitan corregir y mejorar los servicios a cargo de la entidad.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 14 de 19

CAPITULO IV. CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA INCLUSIÓN EN EL DISEÑO ORGANIZACIONAL DEL CÓDIGO 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 conducta y 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 conducta y 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.

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, los funcionarios y contratistas de la ESE 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 le 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 RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 15 de 19

COMPROMISO DE BUEN GOBIERNO CON RELACIÓN 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.

COMPROMISO CON LA DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS EN EL CODIGO DE CONDUCTA Y 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 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 INTERES 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.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 16 de 19

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 registrará 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 manual de contratación del Hospital Departamental San Rafael Empresa Social del Estado de Zarzal Valle.

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.

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.

 Hospital Departamental SANRAFAEL de Zarzal E.S.E. Transformando la atención en Salud	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 17 de 19

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
- Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el plan obligatorio de salud de manera oportuna y si usted requiere con necesidad uno que no esté incluido también lo pueda recibir.
- Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
- Que en caso de urgencia sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
- Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.
- Elegir libremente el asegurador, la IPS, y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
- Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
- Que como cotizante le paguen licencias y las incapacidades médicas.
- Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin cobro de copagos.
- Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
- Que le informen donde y como pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención en salud prestada.
- Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
- Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- Ser informado sobre los costos de atención en salud.
- Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
- Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
- Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tomada en cuenta y respetada.
- Ser incluido en estudios de investigación científica, solo si lo autoriza.
- Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de la salud que lo atiendan.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal de la salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD:
		PÁGINA: 18 de 19

- Cumplir las normas y actuar de buena fe, frente al sistema de salud.
- Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

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.

CAPITULO V. MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DE LOS LINEAMIENTOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO.

El código de conducta y Buen Gobierno estará disponibles en la ESE en archivo físico y magnético. Copias de éstos podrán ser expedidas con previa solicitud.

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

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1	CÓDIGO: TH-AH-OD-04
		VERSIÓN: 01
	CODIGO DE INTEGRIDAD	FECHA: 28/10/2021
		TRD: PÁGINA: 19 de 19

CAPITULO VI.

INDICADORES DE CONTROL SOBRE LA ETICA INSTITUCIONAL.

El seguimiento referido al cumplimiento de los compromisos adquiridos en el presente código se realiza a través de la Gerencia y del Comité de Gestión y Desempeño mediante el análisis de los indicadores relacionados a continuación.

La entidad se compromete a desarrollar los siguientes indicadores de Buen Gobierno para la medición de su gestión y su desempeño, así:

Indicador	Fórmula	Frecuencia	Proceso
Satisfacción global de los usuarios de 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 a través de su IPS?” / Número de usuarios que respondieron la pregunta) *100	Mensual	Servicio de información y atención al usuario
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?” / Número de usuarios que respondieron la pregunta) *100	Mensual	Servicio de información y atención al usuario
Proporción de quejas resueltas antes de 15 días.	(Número de quejas en las cuales se adoptan los correctivos requeridos antes de 15 días / Total de solicitudes resueltas) * 100	Mensual	Servicio de información y atención al usuario
Proporción actividades cumplidas del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano	(Número de actividades cumplidas del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano / Número de actividades programadas) *100	Semestral	Planeación
Proporción de ejecución del plan de Gobierno en Línea	(Número actividades ejecutadas / N.º actividades priorizadas en el plan de implementación de Gobierno en Línea) *100	Semestral	Planeación