

GESTIÓN DE LA CALIDAD

Edición N°: 1

Revisión N°: 4

Fecha: Mayo de 2017

Fecha: Octubre de 2020

Responsable: Jefe de Gestión de la Calidad

Área: Gestión de la Calidad

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

Manuel Uribe Angel

E.S.E HOSPITAL

Vinculados con la Vida!

Elaboró: Gloria Patricia Rios Amaya – Jefe de
Oficina Control Interno y Lucelly Alzate Rios –
Jefe de Oficina Gestión de la calidad

Aprobó: Martha Lucía Vélez Arango
Gerente

Revisó: Gladys Dávila González, Jefe Gestión de
Talento Humano.

Firma:

Firma:

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



HOJA DE CONTROL DEL DOCUMENTO

| EDICIÓN | REVISIÓN | FECHA | ELABORO | REVISO | APROBÓ | OBSERVACIONES |
|---------|----------|----------------|---|---|----------------------------|--|
| 0 | | Año 1998 | Grupo de Mejoramiento del Talento Humano | Grupo de Mejoramiento del Talento Humano | Juan Guillermo Tamayo Maya | Esta versión del código de ética hace parte del Manual de comportamiento y buen trato |
| | 1 | Año 2009 | Grupo de Mejoramiento del Talento Humano | Grupo de Mejoramiento del Talento Humano | Juan Guillermo Tamayo Maya | Esta versión del código de ética hace parte del Manual de comportamiento y buen trato |
| 1 | | Mayo de 2017 | Lucelly Alzate Ríos Gloria Patricia Ríos | Grupo de Mejoramiento de Direccionamiento | Martha Lucía Vélez Arango | Se crea como documento independiente. Se ajusta teniendo en cuenta los lineamientos del SARLAFT y retomando la información que se encuentra en varios manuales de la ESE, como son "Manual de comportamiento y buen trato" y Manual de políticas |
| 1 | 1 | Agosto de 2018 | Gladys Dávila González | Grupo de Mejoramiento de Direccionamiento | Martha Lucía Vélez Arango | Se adoptan los valores del Código de Integridad establecidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en respuesta al Decreto 1499 de 2017, a través del cual se regula el Modelo Integral de Planeación y Gestión |
| 1 | 2 | Mayo de 2019 | Lucelly Álzate Ríos | Grupo de Mejoramiento de Direccionamiento | Martha Lucía Vélez Arango | Se deja explícito el compromiso institucional con los usuarios, teniendo en cuenta los lineamientos de la Circular 01 de 2014, Circular 010 de 2013, Circular 008 de 2018 y Circular 016 de 2017 |

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



| | | | | | | |
|---|---|-----------------|---|---|---------------------------|--|
| 1 | 3 | Agosto de 2020 | Lucelly Álzate Ríos | Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Martha Lucía Vélez Arango | Se ajusta el documento, teniendo en cuenta la actualización de la plataforma estratégica para el período 2020 – 2023, además se ajusta a los requerimientos normativos de código de conducta y buen gobierno |
| 1 | 4 | Octubre de 2020 | Lucelly Alzate Ríos Gladys Dávila González | Comité Institucional de Gestión y Desempeño | Martha Lucía Vélez Arango | Se ajusta protocolo de manejo de conflictos de interés, teniendo en cuenta lineamientos sugeridos por el DAFP |

COPIA NO CONTROLADA

CÓDIGO DE ÉTICA INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



Diagonal 31 N° 36 A Sur 80
PBX: (4) 339 48 00
Fax: (4) 270 49 47
www.hospitalmanueluribeangel.gov.co
Envigado - Antioquia

Resolución Número 2688 (13 de Julio de 2018)

Por medio de la cual se aprueba el Plan Estratégico de Talento Humano y la actualización del Código de Ética de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel.

La Gerente de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel Envigado, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias y

CONSIDERANDO

- Que se hace necesario unificar los criterios para la elaboración, actualización y/o adaptación de los Planes administrativos de la ESE, entre los cuales se encuentra la gestión del talento humano, a través del cual se identifican y cubren las necesidades de personal para garantizar la prestación del servicio de salud las 24 horas, se organiza la información y se definen las acciones a realizar para el desarrollo de los sus procesos con los lineamientos del MIPG, para fomentar capacidades, conocimientos, actitudes y valores de nuestros colaboradores estableciendo una cultura basada en el crecimiento, el desempeño, la productividad y el bienestar y desarrollar y evaluar la Gestión del Talento Humano, en aras de contribuir al mejoramiento de sus competencias, capacidades, conocimientos, habilidades y calidad de vida.
- Que adicionalmente, ese hace necesario aprobar la actualización realizada al Código de Ética de la ESE, mediante la cual se articula y da cumplimiento a la política de Integridad establecida en el Manual Operativo del Modelo Integral de Gestión y Desempeño del DAFP para las entidades de la rama ejecutiva.

RESUELVE

Artículo Primero: Aprobar el Plan Estratégico de Talento Humano y la actualización del Código de Ética e Integridad de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel.

Artículo Segundo: La presente Resolución rige a partir de su firma y es adoptado como un marco de actuación general de obligatorio cumplimiento que orientará la gestión de todos los niveles de la organización en los aspectos específicos allí contenidos.

Dado en Envigado el día trece del mes de Julio de 2018

MARTHA LUCÍA VÉLEZ ARANGO
Gerente

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

CONTENIDO

| | | |
|--------|--|----|
| 1. | INTRODUCCIÓN | 7 |
| 2. | JUSTIFICACIÓN | 8 |
| 3. | OBJETIVO GENERAL | 9 |
| 3.1. | OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 9 |
| 4. | ALCANCE | 10 |
| 5. | RESPONSABLES | 10 |
| 6. | MARCO LEGAL | 11 |
| 7. | MARCO CONCEPTUAL | 12 |
| 7.1 | MARCO FILOSÓFICO | 12 |
| 7.2 | DEFINICIONES APLICABLES | 15 |
| 8. | IMPLEMENTACIÓN - DESARROLLO DEL MANUAL | 19 |
| 8.1 | GENERALIDADES DE LA ESE | 19 |
| 8.1.1 | Estrategia Global | 20 |
| 8.1.2 | Promesa de Servicio | 20 |
| 8.1.3 | Misión | 20 |
| 8.1.4 | Visión | 20 |
| 8.1.5 | Líneas Estratégicas y Objetivos Estratégicos | 20 |
| 8.1.6 | Mapa de procesos | 21 |
| 8.1.7 | Estructura Organizacional | 22 |
| 8.1.9 | Políticas Institucionales | 22 |
| 8.1.10 | Principios y Valores Trabajados en la ESE HMUA desde 1998 | 24 |
| | Valores | 25 |
| 8.1.11 | Valores del Código de Integridad para todos los Servidores Públicos del DAFP que se integraran a los Principios y Valores de la ESE HMUA | 26 |
| 8.2 | COMPROMISOS ORGANIZACIONALES CON PARTES INTERESADAS | 29 |
| 8.2.1 | Compromiso con el Código de Gestión de la Integridad y Ética, el Manual de Comportamiento y Buen Trato y las Políticas Institucionales | 29 |
| 8.2.2 | Compromiso con El Hospital | 30 |
| 8.2.3 | Compromiso con la Junta Directiva | 31 |
| 8.2.4 | Compromiso con los funcionarios | 34 |
| 8.2.5 | Compromiso con los usuarios y sus familias | 34 |
| 8.2.6 | Compromiso con los otros clientes | 37 |
| 8.2.7 | Compromiso con Comunidades Organizadas del Municipio | 37 |
| 8.2.8 | Compromiso con Instituciones y Estudiantes de los Convenios Docencia-Servicio y Docentes Administrativos | 38 |
| 8.2.9 | Compromiso con el Estado y los Entes de Control | 38 |
| 8.2.10 | Compromiso con otras IPS | 39 |
| 8.2.11 | Compromisos con las EAPB | 40 |
| 8.2.12 | Compromiso con Proveedores de Bienes y Servicios | 40 |
| 8.2.13 | Compromiso frente a los conflictos de interés | 41 |
| 8.3 | REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS | 42 |
| 8.4 | PROTOCOLOS ÉTICOS | 42 |
| 8.4.1 | Protocolo de Lealtad y Manejo Responsable de la Imagen Institucional | 42 |

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



| | |
|--|-----------|
| 8.4.2 Protocolo de Armonía Laboral | 44 |
| 8.4.3 Protocolo para Manejo de Conflictos de Interés | 44 |
| 8.4.4. Protocolo en caso de agresión o conflicto generado por el relacionamiento durante la prestación del servicio: | 50 |
| 8.4.5 Protocolo de Transparencia y Prácticas Anticorrupción | 51 |
| 9. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN..... | 53 |
| 10. MECANISMOS DE EVALUACIÓN | 55 |
| 11. SANCIONES..... | 56 |
| 12. DOCUMENTOS RELACIONADOS..... | 56 |
| 13. ANEXOS..... | 56 |
| 14. BIBLIOGRAFÍA | 57 |

COPIA NO CONTROLADA

1. INTRODUCCIÓN

El Código de Ética, Integridad y Buen Gobierno de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel, nació en el año 1998, de un ejercicio participativo con usuarios y funcionarios, como parte de la Planeación Estratégica Institucional 2009-2019.

El presente código parte del concepto básico de Ética, como un conjunto de normas y costumbres que regulan las relaciones humanas, la relación consigo mismo, con el otro (las demás personas) y con lo otro (las cosas y el ambiente) y entiende que “La ética, proyecta al ser humano hacia una finalidad, le hace auto-determinarse, dándole a su vida sentido y calidad”

El Código de Ética, Integridad y Buen Gobierno, en el marco de autorregulación, orienta el desarrollo de la organización, su relacionamiento con las partes interesadas y los demás actores del sistema y en particular, define los principios y valores institucionales y es un referente ético formal que termina como la conducta personal y profesional que deben cumplir todos los servidores, miembros de la Junta Directiva, proveedores y contratistas de una empresa, independientemente del cargo o función que ocupen. Se constituye en un compromiso esencial de todos los que hacemos parte de la entidad. Brinda lineamientos para el desarrollo de las funciones dentro de parámetros éticos y conductas íntegras que contribuyan al mejoramiento continuo de la gestión institucional, con lo cual se verá beneficiada la ciudadanía en general.

Para la Vigencia 2017 la ESE, adopta el Modelo Integral de Planeación y Gestión mediante Resolución 2880 de octubre de 2017, regulado por el Decreto 1499 de septiembre de 2017; el cual tiene como propósito principal “**Generar Valor en la Prestación del Servicio Público**”, definiendo como unas de las políticas de gestión y desempeño, la Gestión Estratégica del Talento Humano y la Integridad; orientadas a cumplir con el objetivo de “Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas”.

Para dar cumplimiento a la política de Integridad establecida en el Manual Operativo del Modelo Integral de Gestión y Desempeño, el DAFP desarrolla un Código de Integridad donde establece que éste “constituye una herramienta para ser implementada por las entidades públicas de la Rama Ejecutiva colombiana”, de la cual hace parte la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel; razón por lo cual, a partir de la vigencia 2018, la ESE adopta el Código de Integridad de la Función Pública, el cual a su vez hizo parte de una construcción participativa con los servidores públicos y la ciudadanía en general, que durante el ejercicio de creación tuvieron la oportunidad de tomarse el tiempo de pensar en la integridad de la administración pública, iniciando así un proceso pedagógico

fundamental que debe continuarse a lo largo de la implementación de este Código. Este ejercicio participativo permitió, además, recoger las perspectivas de los servidores públicos, quienes, a fin de cuenta, con su experiencia, conocen las dinámicas y exigencias del servicio público mejor que nadie, así como las actitudes que caracterizan una prestación íntegra del mismo. Más de 25.000 servidores públicos y ciudadanos votaran en buzones y plataformas web, para así ayudar a identificar los cinco valores más importantes del servicio público, los cuales se adopta en el Hospital, a través del presente documento y lo articula con el Código de Ética, Integridad y Buen Gobierno, para que sirva de guía y sello de cómo obrar y cómo debemos ser los servidores públicos de la ESE, para facilitar la gestión y el desarrollo institucional, orientando nuestro actuar empresarial al servicio al ciudadano y a los diferentes grupos de interés. En la plataforma estratégica 2020 – 2023, la E.S.E incorpora los valores de integridad a los valores y principios institucionales.

Teniendo en cuenta todo lo referenciado, el presente código contiene los lineamientos y disposiciones definidas por la organización, para el debido cumplimiento de los principios y valores de integridad y las prácticas de buen gobierno corporativo, cuyo fin es garantizar el cumplimiento de los principios de transparencia, equidad, eficiencia y responsabilidad, adoptados por la E.S.E y con ello lograr la efectiva garantía del derecho a la salud, el debido relacionamiento con otras partes interesadas y la gestión eficiente de la organización.

2. JUSTIFICACIÓN

En el contexto institucional, “La ética aplicada a la función pública es de vital importancia porque tiene como eje central la idea de servicio, es decir, las tareas y actividades que realizan los funcionarios públicos están orientadas al bien común”, es por ello que en el Código ética, integridad y buen gobierno, se establecen lineamiento a tener en cuenta en el quehacer cotidiano de las acciones y la forma en que cada sujeto debe encarar la solución de dilemas que pongan en juego su capacidad moral. Los planteamientos éticos, principios y valores, conllevan un proceso de comprensión y de sensibilización que propenden por la generación de comportamientos apropiados entre todos los servidores públicos y colaboradores de la institución. Estos regulan el actuar individual y la gestión para el logro de la Misión y de los objetivos organizacionales. La identificación de los valores aquí contemplados, fue producto de un trabajo colectivo en el que participaron los servidores públicos de la ESE y otras partes interesadas.

Este código inicia con una verdad poderosa: para lograr organizaciones y servidores públicos íntegros no basta con adoptar normas e instrumentos técnicos, también es indispensable que los ciudadanos, los servidores y las organizaciones públicas se comprometan activamente con la integridad en sus actuaciones diarias. A través de este Código nos comprometemos a implementar la Política de Integridad y desempeñar nuestras funciones orientadas hacia el logro de una gestión integral y eficiente, a respetar las normas internas y externas, a actuar con transparencia en todas las actuaciones administrativas, a llevar un comportamiento ético dada nuestra calidad de servidores públicos y a tener una clara orientación hacia el cumplimiento de los objetivos de la ESE.

La Institución ha implementado diferentes estrategias para lograr que el personal interiorice el Código de Ética, Integridad y Buen Gobierno, sin embargo, es necesario reforzar el modelo de intervención e impulsarlo hacia la generación de una cultura de ética, integridad y buen gobierno, para lo cual es imprescindible acompañar y respaldar las políticas públicas formales, técnicas y normativas con ejercicios comunicativos y pedagógicos alternativos que busquen alcanzar cambios concretos en las percepciones y actitudes de nuestro personal.

3. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar un marco de referencia y formalizar el compromiso ético, de integridad y buen gobierno, que la ESE y su equipo de colaboradores asume ante la sociedad y su entorno, a través una operación regida por la legalidad y la transparencia, basada en la implementación de principios y valores estratégicos y los valores de integridad de los servidores públicos, como ejes que orienten las acciones empresariales.

3.1. Objetivos Específicos

- Adoptar un Código ética, integridad y buen gobierno, como un conjunto de lineamientos que resumen la filosofía organizacional, rige el comportamiento de los servidores públicos de la E.S.E y orienta al personal al cumplimiento de los valores y principios institucionales y al cumplimiento de los fines del Estado: igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, transparencia, legalidad, participación y servicio público.
- Definir los compromisos institucionales que regirán el comportamiento de los funcionarios, a fin de garantizar una gestión ética, integra, legal, eficiente y

transparente que cumpla con los principios constitucionales y los requerimientos de los clientes y partes interesadas

- Adoptar mecanismos que contribuyan a fomentar una cultura organizacional regida por los principios y valores institucionales y orientados al fortalecimiento de la gestión ética, integridad y buen gobierno
- Orientar la gestión organizacional hacia la transparencia, la legalidad y el servicio al ciudadano.
- Generar en la organización una cultura centrada en la ética, la integridad, la transparencia, la legalidad y el autocontrol, que prevenga frente a la incidencia de riesgos de corrupción, lavado de activos, financiación de terrorismo y otros que afecten el cumplimiento de los objetivos estratégicos institucionales y el servicio público de la institución, orientado la generación de valor de cara al ciudadano.

4. ALCANCE

El presente Código Ética, Integridad y Buen Gobierno aplica para todas las sedes y es de obligatorio cumplimiento para todas las personas que laboran en la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel en cualquier nivel y en todas las áreas de la misma, independiente del tipo de vinculación que tenga con la empresa, lo cual incluye empresas o personas contratadas a través de Outsourcing, comunidad hospitalaria y el personal de los convenios docencia servicio.

5. RESPONSABLES

La aprobación de la plataforma estratégica institucional, se presenta a la Junta Directiva cada cuatrienio, como un componente integral de la planeación estratégica institucional, la cual para la vigencia 2020 – 2023, es aprobado a través de Acuerdo 0003 de 22 mayo de 2020.

La adopción y liderazgo en la implementación del Código Ética, Integridad y Buen Gobierno, es responsabilidad de los jefes de proceso, en coordinación del área de Talento Humano. Todas las personas que ingresan a la E.S.E deben conocer el Código de Ética, Integridad y Buen Gobierno, como parte de su proceso de inducción.

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



La coordinación de la divulgación e implementación y evaluación del código, estarán a cargo de los siguientes procesos:

- Gestión de Talento Humano
- Gestión de la Calidad y Planeación
- Gestión de Mercadeo, con la participación de las áreas de atención al usuario y comunicaciones
- Oficial de cumplimiento, como representante del SARLAFT.
- Oficina Jurídica en su calidad de responsable del control interno disciplinario.

El control de la adopción y puesta en práctica de los lineamientos éticos y de integridad establecidos en el presente documento, es responsabilidad en primera instancia de los jefes de servicio y en segunda instancia de los procesos de control interno y talento humano.

La evaluación de la vulneración de derechos del paciente es responsabilidad del comité de ética hospitalaria y el estudio y valoración de los casos de dilema ético e investigaciones relacionadas con el paciente o su información, es responsabilidad del comité de bioética

Es responsabilidad de todas las personas que hacen parte de la comunidad hospitalaria, independiente de su modalidad de vinculación con la empresa, la adopción y cumplimiento de los lineamientos establecidos en el presente código.

6. MARCO LEGAL

- Circular instructiva No 045 de 2007, de la Superintendencia Nacional de Salud: Códigos de ética y buen gobierno
- Ley 1164 de 2007, establece lineamientos con respecto a la prestación ética y bioética de los servicios
- Ley 23 de 1981, "por la cual se dictan normas en materia de ética médica"
- Ley 911 de 2004, por la cual se dictan disposiciones y se adopta el código de ética de enfermería
- Ley 841 de 2003, por la que se reglamenta el ejercicio de la profesión de bacteriología, se dicta el Código de Bioética y otras disposiciones.
- Ley 35 de 1989, por la cual se regulan las conductas éticas para el ejercicio de la odontología
- Circular Externa 10 de 2013, de la Superintendencia Nacional de Salud: Imparte instrucciones para prestación de servicios de salud en niños y niñas

- Circular 001 de 2014, del Ministerio de Salud y Protección Social: Atención especial y preferencial al adulto mayor
- Circular 0016 de 2017, del Ministerio de Salud y Protección Social: Fortalecimiento de acciones que garanticen la atención segura, digna y adecuada de las maternas en el Territorio nacional
- Circular 008 de 2018, de la Superintendencia Nacional de Salud: Hace adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007
- Decreto 1499 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015; y se regula la implementación del Modelo Integral de Planeación y Gestión, para las instituciones de la Rama Ejecutiva
- Circular 003 de 2018, de la Superintendencia Nacional de Salud, a través de la cual se imparten instrucciones para la implementación de mejores prácticas organizacionales - Código de Conducta y Buen Gobierno IPS de los grupos C1 Y C2. Esta Circular emite los lineamientos para la implementación y la ejecución de las prácticas de buen gobierno y de buena conducta empresarial y establece “La entidad deberá reportar ante esta Superintendencia la Implementación del Código de Conducta y de Buen Gobierno, mediante el Anexo Técnico GTO01 (sección 4. Anexo Técnico y Reporte de Información). Este reporte, se fundamenta en el principio "Cumpla o Explique", tal principio, solicita un pronunciamiento concreto sobre las recomendaciones adoptadas a no del Código de Conducta y de Buen Gobierno, y permite que las entidades puedan voluntariamente añadir cualquier otra información o aclaración relacionadas con sus prácticas de buen gobierno y de ética, en la medida que resulten relevantes para la comprensión de las respuestas. De manera que, en todos los casos el prestador deberá indicar si adoptó o no las medidas al momento del reporte, junto con su justificación.”
- Circular 006 de 2020, de la Superintendencia Nacional de Salud, a través de la cual para la vigencia 2020 y considerando la pandemia Covid- 19, para las IPS de los grupos C1 y C2, se aplaza la entrega del reporte del anexo técnico GT001- Reporte de implementación del Código de Conducta y Buen Gobierno

7. MARCO CONCEPTUAL

7.1 Marco Filosófico

Si bien la prevención de la corrupción y la promoción de la transparencia y la ética pública han sido siempre grandes preocupaciones del Estado colombiano, en los

últimos años han entrado en vigencia una serie de nociones fundamentales para su puesta en práctica.

La primera es que, aunque parezca obvio, las entidades públicas están integradas por servidores públicos, es decir, por ciudadanos que dedican su vida a garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y solucionar los problemas de sus conciudadanos desde la administración pública.

La segunda es que, aunque existe un amplio cuerpo normativo, su implementación en la cotidianidad de las entidades no ha alcanzado los resultados y transformaciones esperadas en sus servidores.

La tercera es que la transparencia, entendida desde una mirada instrumental asociada al suministro de información, rendición de cuentas y apertura de datos, aunque necesaria para facilitar todo tipo de control y la participación ciudadana, así como consolidar la democracia y la legitimidad del Estado, no es suficiente para transformar las prácticas de las entidades y los servidores; es fundamental entonces, consolidar la integridad como principal prevención de la corrupción y motor del cambio de los comportamientos de los servidores y la cultura de las entidades. En tal sentido, la integridad como aspecto sustantivo y la transparencia como aspecto instrumental, son necesarias para prevenir la corrupción y aunados a herramientas de seguimiento y control y al establecimiento y promoción de valores, incentivan a los servidores públicos a interiorizar y fortalecer prácticas y comportamientos íntegros y ejemplares.

La ESE Hospital Manuel Uribe Ángel, por su connotación especial de prestador de servicios de salud, promueve una cultura de respeto a la vida y a los derechos humanos, es por ello que desde el Código de Gestión Ética, Integridad y Buen Gobierno, propicia la generación de relaciones sociales y una operación organizacional, basada en principios y valores que lleven a generar una identidad organizacional, ya que solo con el respeto a la integridad, la legalidad, la transparencia, la vocación de servicio, el bienestar y el propósito de todos, se puede construir una verdadera empresa.

Con base en lo anterior, la ESE HOSPITAL MANUEL URIBE ANGEL fundamenta su Código de Gestión Ética, Integridad y Buen Gobierno, con las siguientes premisas:

- Nuestra razón de ser son los pacientes con los cuales se presenta una relación asimétrica teniendo en cuenta su condición de vulnerabilidad; todas las actuaciones dirigidas a ellos estarán fundamentadas en el respeto a los derechos humanos y el cumplimiento de los valores y principios organizacionales

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



- De las acciones individuales y la manera como se reacciona ante determinadas situaciones, depende la generación de ambientes saludables enmarcados en el respeto de los derechos humanos
- Afirmamos que la actividad profesional es un derecho y un deber. El trabajo dignifica al hombre y es la persona la que da valor al trabajo.
- Los avances científicos deben estar al servicio de la mejora de las condiciones de vida del ser humano.
- Los servidores son facilitadores de la satisfacción de las necesidades de las partes interesadas de la ESE, es por ello que la organización promueve una cultura de servicio con calidad humana, honestidad, prudencia, lealtad y consideración
- Aunque en la vida se tienen metas, propósitos y objetivos, el medio para llegar a un fin debe estar fundamentado en valores y principios éticos
- Como empresa socialmente responsable se promueve la conciencia socialmente responsable que permita contribuir al desarrollo sostenible de la institución y del individuo.
- Todas las actuaciones de la ESE tendrán como fundamento la legalidad y la transparencia
- Los principios y valores éticos como la bondad, la justicia, la generosidad, la responsabilidad, la solidaridad, entre otros, son objetivos y sólo en la medida en que la conducta de los hombres se corresponde con ellos, privada y públicamente, puede hablarse de comportamiento ético.
- Los valores del Código de integridad, rigen el actuar de los servidores públicos de la ESE
- La ESE como institución pública, prestadora de servicios de salud, orienta su operación a “generar valor en la prestación del servicio público” y centra toda su gestión en el ser humano

Teniendo en cuenta lo anterior, la ESE define un Código de Gestión de Integridad y Ética, que se constituya en una guía práctica que refleje el sentir y el actuar de las personas que trabajan con el Hospital; a través del cual se promueven actuaciones transparentes, justas, leales, eficaces y basadas en el respeto de los derechos humanos. Teniendo en cuenta lo anterior en este código se define acuerdos, compromisos y protocolos éticos y de integridad, fundamentados en la participación y el dialogo de los directivos, colaboradores y otras partes interesadas.

Como elemento complementario a la Gobernabilidad, además del “Código De Gestión De Integridad y Ética”, la ESE cuenta con un “Manual De Comportamiento Y Buen Trato”, en el cual se establecen lineamientos para el adecuado relacionamiento entre colaboradores y partes interesadas; y un “Manual De Políticas Institucionales” que consolida las políticas organizacionales que regirán el actuar del personal de la ESE.

7.2 Definiciones aplicables

Para los conceptos contenidos en este documento, se toman algunas definiciones de la Circular Instructiva No.045 de 2007 y Circular Externa 09 de 2016 de la Superintendencia Nacional de Salud, donde se describen los aspectos para la construcción del Código de Gestión Ética y las instrucciones para la administración de los riesgos del lavado de activos y financiación del terrorismo, respectivamente. Adicionalmente se toman en cuenta los conceptos relacionados en el Decreto 1499 de 2017, mediante el cual se regula el Modelo Integral de Planeación y Gestión para las entidades de la Rama Ejecutiva

Código del Buen Gobierno: también denominado código de gobierno corporativo, se define como el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, íntegra, eficiente y 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 tanto en los clientes externos como internos.

Código de Ética: también denominado Código de Conducta. 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 del Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

Código de Integridad: Establece mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos, convirtiéndose así, en una guía de comportamiento en el servicio público. Un código que a la vez es una herramienta de cambio cultural que incita a nuevos tipos de reflexiones, actitudes y comportamientos. La adopción del Código debe contemplar los siguientes aspectos:

- Contar con el liderazgo del equipo directivo y la coordinación de las áreas de gestión humana
- Llevar a cabo permanentemente ejercicios participativos para la divulgación y apropiación de los valores y principios propuestos en el Código de Integridad
- Establecer un sistema de seguimiento y evaluación de la implementación del Código para garantizar su cumplimiento por parte de los servidores en el ejercicio de las funciones
- Promover que el contacto de los servidores con el Código sea experiencial de tal manera que surjan en ellas reflexiones acerca de su quehacer y rol como servidores públicos que eventualmente conduzcan a cambios en su comportamiento

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



- Adoptar y apropiar el Código de Integridad, y de conformidad con las particularidades y autonomía de cada entidad pública, adicionar principios de acción (“lo que hago” “lo que no hago”) a los cinco valores establecidos en el Código e incluir hasta dos valores adicionales

Integridad: La integridad es más un camino que un objetivo y se entiende como una manera constante, coherente y permanente de hacer las cosas. Esto refuerza el sentido práctico de la integridad, apropiado para trabajar en torno a los hábitos, actitudes y percepciones cotidianas de los servidores públicos. En este sentido, la integridad también tiene que ver con la eficiencia, productividad e inclusión del sector público. Entendida de esta manera, la integridad se constituye en un elemento central de la construcción de capital social y de generación de confianza de la ciudadanía en el Estado. No es solo un asunto moral, dado que tiene también un sentido práctico pues se trata de comportamientos de los servidores 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 la disposición interna de quienes dispensan servicios públicos para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.

Dilema Ético: Situación posible en el ámbito de la realidad, pero conflictiva a nivel ético, a la que se puede ver enfrentada una persona y ante la cual debe elegir una opción entre varias igualmente factibles y defendibles.

Conflicto de interés: Se considera que existe un conflicto de interés cuando por una situación de control, influencia directa o indirecta entre entidades, personas naturales o jurídicas, se realicen operaciones, transacciones, decisiones, traslado de recursos, situaciones de ventaja, mejoramiento en la posición de mercado, competencia desleal, desviaciones de recursos de seguridad social, o cualquier situación de hecho o de derecho que desequilibre el buen funcionamiento financiero, comercial o de materialización del riesgo al interior del sector. Estos desequilibrios tienen su fundamento en un interés privado" que motiva a actuar en contravía de sus obligaciones y puede generar un beneficio comercial o económico para la parte que incurre en estas conductas.

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de 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.

Principio: Causa fundamental o verdad universal; lo inherente a cualquier cosa. La explicación última del ser de algo. La fuente primaria de todo ser, de toda la actualidad y de todo conocimiento.

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

Valores: Formas de ser y 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 en el marco de la dignidad humana.

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad: Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país establecido por el Decreto 1011 de 2006.

Modelo Especial de Control Interno – MECI: Modelo establecido por el Estado para sus entidades mediante el Decreto número 1599 de 2005 modificado en su artículo 4° por el Decreto 2621 de 2006. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, gestión y evaluación del desempeño institucional, con el propósito de mejorarlo mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos de la Entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones o generando oportunidades para su cumplimiento.

Riesgo de Lavado de Activos o financiación del terrorismo (LAFT): Es la posibilidad de pérdida o daño que pueda sufrir una entidad, por su propensión a ser utilizada directa o a través de sus operaciones, como instrumento para cometer los delitos de lavado de activo o la canalización de recursos para la financiación del

terrorismo, o cuando se pretenda el ocultamiento de activos provenientes de dichas actividades. El riesgo del LA/FT se materializa a través de los riesgos asociados, estos son: el legar, reputacional, operativo y de contagio, a los que se expone la entidad, con el consecuente efecto económico negativo que ello pueda representar para su estabilidad financiera cuando es utilizada para tales actividades.

Lavado de Activos: delito que comete toda persona que busca dar apariencia de legalidad a bienes o dinero proveniente de alguna de las actividades descritas en el artículo 323 del Código Penal.

Financiación de Terrorismo: Es cualquier forma de acción económica, ayuda o mediación que proporcione apoyo financiero a las actividades de elementos o grupos **terroristas**, independiente si el origen de los recursos es legal o ilegal.

Operación Inusual: aquella transacción o evento cuya cuantía o característica no guardan relación con la actividad económica reportada, el mercado, el producto, la información de fuentes externas, o que, por su número, por la cantidad transada o por sus características particulares, se salen de los parámetros de normalidad establecidos, o cuando el hospital no le haya encontrado explicación o justificación que considere razonable.

Operación Sospechosa: Todo acto, operación o transacción que por su número, cantidad o característica no se enmarcan dentro de los sistemas o prácticas normales de los negocios, o del sector y, además, que de acuerdo con los usos y costumbres de la actividad que se trate, no ha podido ser razonablemente justificada.

Beneficiario final: se refiera a las personas naturales que finalmente poseen o controlan a un cliente y/o persona natural en cuyo nombre se realiza una transacción, incluye también a las personas que ejercen el control efectivo final sobre una persona jurídica

Canales: Son los conductos que cada empresa escoge para la distribución más completa, eficiente y económica de sus servicios y productos, de manera que el consumidor pueda adquirirlos con el menor esfuerzo posible.

Clientes y/o Contraparte: es toda persona natural o jurídica con quien la entidad formaliza una relación contractual o legar, sea contratista, proveedor, suministro de

medicamentos e insumos, contratos de red de prestadores, compradores y/o cualquier figura contractual que suponga inyección efectiva de recursos como lo son los afiliados a los planes de beneficios.

Grupos de interés: Todas aquellas personas que, por su vinculación con la entidad, tienen interés en esta, a saber: el público en general, miembros del máximo órgano social, empleados, proveedores de bienes y servicios, clientes, usuarios, autoridades económicas y tributarias, autoridades de regulación, inspección, vigilancia y control, y otros actores identificados como grupos de interés por la entidad, si los tuviera.

Junta Directiva: Es el máximo órgano colegiado encargado de la dirección de la entidad. Sus miembros se conocen como directores. Lo aquí dispuesto para la Junta Directiva y sus directores se entiende dicho para el Consejo de Administración de las cooperativas y sus consejeros, respectivamente. Tal denominación puede variar según la figura jurídica de la que se trate.

8. IMPLEMENTACIÓN - DESARROLLO DEL MANUAL

8.1 GENERALIDADES DE LA ESE

La **E.S.E HOSPITAL MANUEL URIBE ÁNGEL** nació como resultado del proceso de transformación de los hospitales públicos en Empresas Sociales del Estado, prevista en la Ley 100 de 1993 y mediante la cual, se creó el **SISTEMA GENERAL DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD**. Desde el momento de su creación, emprendió un proceso de crecimiento constante hasta convertirse en un modelo de entidad pública a nivel local, seccional y nacional con diversos galardones y reconocimientos por la gestión administrativa, la calidad, integralidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.

La primera persona encargada de la gerencia del Hospital como Empresa Social del Estado, fue la doctora María del Carmen Coutín Castro, quien prestó sus servicios hasta el 20 de noviembre de 1997; la sucedió el doctor Juan Guillermo Tamayo Maya a quien le había correspondido desde la Secretaría Municipal de Salud, liderar el proceso de certificación del Municipio en salud para recibir del Departamento de Antioquia el Hospital Manuel Uribe Ángel a fin de ser transformado en Empresa Social del Estado. El doctor Tamayo estuvo en cabeza de la institución hasta el día 5 de abril del año 2013. En la actualidad y desde el 19 de abril del año 2013, la doctora **Martha Lucía Vélez Arango** representa el HMUA como cabeza visible en la gerencia.

8.1.1 Estrategia Global

La E.S.E se consolidará como institución de alta complejidad con un modelo integral de atención centrado en el ser humano y orientado a la excelencia y la diversificación constante de servicios, con enfoque de gestión sostenible, responsabilidad social, innovación y generación de conocimiento

8.1.2 Promesa de Servicio

Prestar servicios integrales de salud orientados a la excelencia y centrados en el ser humano

8.1.3 Misión

Somos una institución prestadora de servicios de salud con énfasis en la alta complejidad, caracterizado por su calidad técnica e innovación y su compromiso con el ser humano, que cuenta con un capital humano que enfoca sus esfuerzos al bienestar del paciente, el mejoramiento continuo y la responsabilidad económica y social de la organización.

8.1.4 Visión

Seremos reconocidos como una de las mejores opciones en servicios integrales de salud, referente de un modelo público de excelencia y autosostenibilidad, que está comprometido con el bienestar del ser humano y que se encuentra en permanente crecimiento y conquista de nuevos mercados.

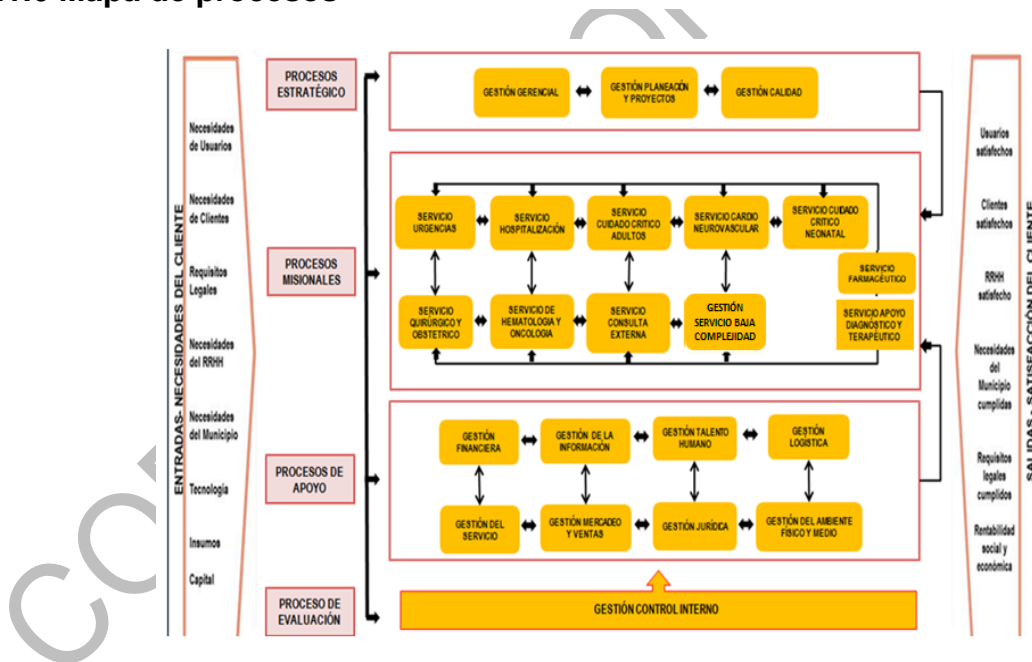
8.1.5 Líneas Estratégicas y Objetivos Estratégicos

| DIMENSIÓN ESTRATÉGICA BSC | LINEA ESTRATÉGICA | OBJETIVO ESTRATÉGICO |
|---------------------------|--|---|
| APRENDIZAJE | LINEA ESTRATÉGICA 1. Aprendizaje, transferencia del conocimiento, bienestar y cultura organizacional | 1. Impulsar la excelencia y la innovación a través de la alineación de los componentes que integran la gestión del Talento Humano con los objetivos institucionales y los lineamientos de la cultura organizacional, mediante acciones de mejoramiento continuo en el desarrollo, el reconocimiento, el bienestar y la motivación de los servidores |

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

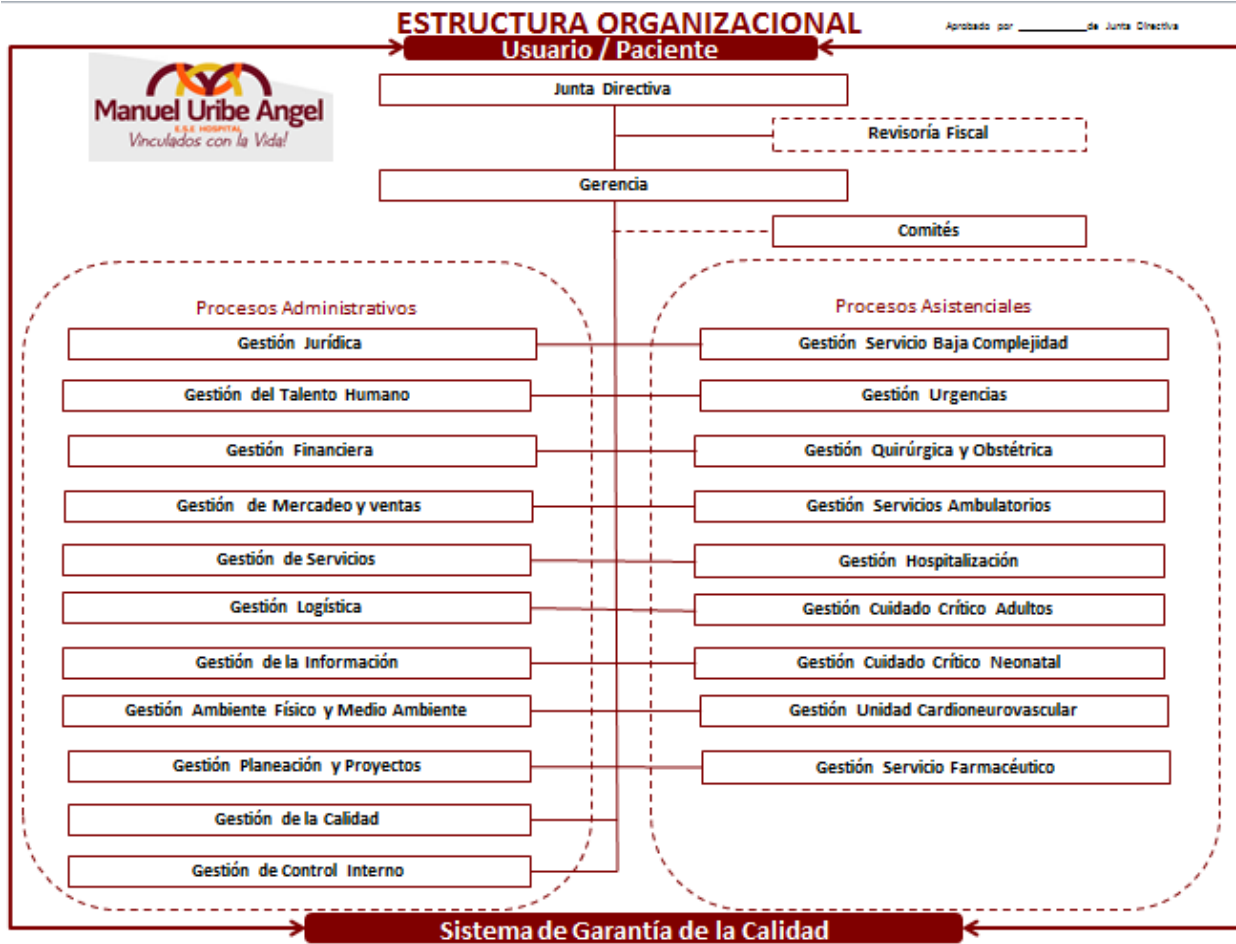
| | | |
|--------------------------|---|--|
| CLIENTE | LÍNEA ESTRATÉGICA 2 Atención con Calidad Centrada en Usuario y Familia | 2. Consolidar a la E.S.E como una institución competitiva fundamentada en principios y valores, que ofrece servicios integrales de salud con énfasis en la excelencia, humanizados, seguros y con resultados clínicos que impacten positivamente en la satisfacción y fidelización de nuestros pacientes, familia y EAPB. |
| FINANCIERA | LÍNEA ESTRATÉGICA 3 Gobernabilidad, Sostenibilidad y creación de valor | 3. Orientar a la organización como empresa socialmente responsable, hacia una gestión eficaz y eficiente, que genere valor en todas sus partes interesadas, manteniendo la sostenible y rentabilidad financiera, mediante estrategias que conlleven a la optimización de los recursos, la conquista de nuevos mercados y el mejoramiento continuo de la operación institucional. |
| PROCESOS INTERNOS | LÍNEA ESTRATÉGICA 4 HMUA competitivo con ambientes seguros, innovación tecnológica e información oportuna y confiable | 4. Gestionar los recursos físicos, tecnológicos y medio ambientales necesarios, para lograr ambientes seguros favorables a la prestación de servicios de salud con excelencia, consolidando a la E.S.E como institución competitiva y socialmente responsable |

8.1.6 Mapa de procesos



CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

8.1.7 Estructura Organizacional



8.1.9 Políticas Institucionales

| POLITICAS INSTITUCIONALES | |
|---------------------------|-------------------------------------|
| 1 | Política De Calidad |
| 2 | Políticas Gestión de Riesgos |
| 3 | Política de prestación de servicios |
| 4 | Política De Derechos Y Deberes |

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



| | |
|----|---|
| 5 | Política De Humanización |
| 6 | Política De Priorización De Los Usuarios |
| 7 | Política de Inclusión |
| 8 | Política De Confidencialidad Y Privacidad |
| 9 | Política De Seguridad Del Paciente |
| 10 | Política De Uso Racional De Antibióticos |
| 11 | Política De No Re-uso |
| 12 | Política De No Re-envase y Re-empaque |
| 13 | Política de adopción de GPCBE |
| 14 | Política IAMI - Instituciones Amigas de la Mujer y la Infancia |
| 15 | Política AIEPI - Atención Integral de Enfermedades Prevalentes en la Infancia |
| 16 | Política De Gestión Del Talento Humano |
| 17 | Política de supervisión de personal en entrenamiento |
| 18 | Política de Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 19 | Política De Gestión Ambiental |
| 20 | Política De Responsabilidad Social Empresarial |
| 21 | Política De No Fumador, No Alcohol y No Drogas |
| 22 | Política De Promoción Del Silencio |
| 23 | Política De Protección Y Control De Recursos |
| 24 | Política De Protección De Datos |
| 25 | Política de Gestión de Tecnología |
| 26 | Política De Prevención De Lavado De Activos Y Financiación Del Terrorismo |
| 27 | Política De Comunicación Pública |
| 28 | Política De Gestión Contable |
| 29 | Política de Seguridad y Privacidad de la Información y Seguridad Digital |
| 30 | Política de Gestión Documental |
| 31 | Política de Participación Social en Salud y Servicio al Ciudadano |
| 32 | Política De Investigación |
| 33 | Política de Bioética |
| 34 | Política para la prevención del consumo de sustancias psicoactivas SPA. |
| 35 | Política de Seguridad Vial |
| 36 | Política Editorial y de actualización del sitio web |
| 37 | Política de Servicio al Ciudadano |

Todas las políticas institucionales, se describen con sus lineamientos en el Manual de Políticas Institucionales - MGE002

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

Adicionalmente, como práctica de buen gobierno, la E.S.E adopta las políticas de gestión y desempeño del Modelo Integral de Planeación y Gestión, establecido por el Departamento Administrativa de la Función Pública a través del Decreto 1499 de 2017:



Las políticas de gestión y desempeño, son gestionadas a nivel institucional a partir de planes de mejora definidos para cada vigencia, a partir de los instrumentos del DAFP para los autodiagnósticos de las instituciones públicas. Adicionalmente se adoptan las mejoras sugeridas por el DAFF a partir de la evaluación anual del FURAG.

8.1.10 Principios y Valores Trabajados en la ESE HMUA desde 1998

A continuación, se relacionan los principios y valores definidos en forma participativa desde el año 1998 y que se han conservado hasta la fecha y hacen parte de la cultura organizacional que se vivencia día a día, y que se ven reflejados en los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente Externo y en la Encuesta de Percepción del Cliente Interno; los que a la vez hacen parte de la Planeación Estratégica 2020 - 2023.

Principios:

- **Compasión:** Compartir y participar de los tropiezos materiales, personales y espirituales que aquejan a los demás, con el interés y la decisión de emprender acciones que les faciliten y ayuden a superar las condiciones adversas.

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



- **Lealtad:** Compromiso de defender lo que creemos y en quién creemos.
- **Prudencia:** Reflexionar y considerar los efectos que pueden producir nuestras palabras y acciones.
- **Honestidad:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición

Valores

- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimiza el uso de los recursos del Estado
- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Liderazgo:** Capacidad de aceptar cambios y desarrollar el potencial del equipo de trabajo con énfasis a la innovación y el cumplimiento de los objetivos institucionales
- **Aprendizaje continuo:** Compromiso continuo de cada una de las personas de la organización, de actualizar sus conocimientos para el logro de las metas individuales e institucionales.
- **Actitud de servicio:** Sensibilidad para entender y responder a las necesidades de los usuarios con calidez, amabilidad, consideración y empatía
- **Responsabilidad:** Asumir el compromiso con el cumplimiento de los objetivos institucionales y las consecuencias de nuestras actuaciones y decisiones

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



8.1.11 Valores del Código de Integridad para todos los Servidores Públicos del DAFP que se integraran a los Principios y Valores de la ESE HMUA.

Además de los Valores y Principios Institucionales se adoptan los Valores de Integridad, establecidos por la Función Pública, los cuales se gestionan de acuerdo a lo definido por el ente gubernamental, así:

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

| LO QUE HAGO | LO QUE NO HAGO |
|---|---|
| <p>Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.</p> <p>Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.</p> <p>Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.</p> <p>Denuncio las faltas, delitos o violaciones de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.</p> <p>Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.</p> | <p>No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.</p> <p>No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.</p> <p>No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).</p> <p>No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.</p> |

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



- **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

| LO QUE HAGO | LO QUE NO HAGO |
|--|--|
| <p>Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.</p> <p>Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.</p> | <p>Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.</p> <p>Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.</p> <p>No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.</p> |

- **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

| LO QUE HAGO | LO QUE NO HAGO |
|---|---|
| <p>Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y el país</p> <p>Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor</p> <p>Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.</p> | <p>Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.</p> <p>No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un “favor” que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.</p> <p>No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.</p> <p>Jamás ignoro a un ciudadano y sus</p> |

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



| | |
|---|---------------------|
| <p>Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.</p> <p>Presto un servicio ágil, amable y de calidad.</p> | <p>inquietudes.</p> |
|---|---------------------|

- **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimiza el uso de los recursos del Estado.

| LO QUE HAGO | LO QUE NO HAGO |
|--|---|
| <p>Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.</p> <p>Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.</p> <p>Aseguro la calidad encada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.</p> <p>Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.</p> | <p>No malgasto ningún recurso público</p> <p>No postergo las decisiones, ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día</p> <p>No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.</p> <p>No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo</p> |

- **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



| LO QUE HAGO | LO QUE NO HAGO |
|--|--|
| <p>Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.</p> <p>Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.</p> <p>Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.</p> | <p>No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.</p> <p>No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.</p> <p>Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.</p> |

8.2 COMPROMISOS ORGANIZACIONALES CON PARTES INTERESADAS

La comunidad hospitalaria de la ESE Hospital Manuel Uribe Angel, a través del presente documento expresa de manera formal el compromiso de ejercer sus funciones en el marco de la transparencia, la legalidad, el respeto por los derechos humanos y los principios y valores empresariales, a fin de contribuir al logro de los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades y expectativas de los grupos de interés; en ese orden de ideas, a continuación se definen los compromisos éticos que asumen las personas que trabajan con la ESE:

8.2.1 Compromiso con el Código de Gestión de la Integridad y Ética, el Manual de Comportamiento y Buen Trato y las Políticas Institucionales

Las personas que trabajan con la ESE independiente del tipo de vinculación que tengan, asumen como propia la filosofía y gobernabilidad organizacional y desde su actuar dan cumplimiento a los compromisos éticos institucionales, orientando su actuar y el desempeño de sus funciones a la legalidad, la transparencia, el respeto por los derechos humanos y los principios y valores institucionales.

El ingreso a la ESE implica tomar conciencia del presente Código y asumir el compromiso de su debido cumplimiento y por tanto los principios y valores que en él se consagran, los cuales estarán presentes en todo momento del actuar como servidor de la institución.

Es por eso que, a todos los servidores públicos y demás colaboradores, que somos personas que con vocación y orgullo trabajamos duro todos los días para servir y ayudar, los invitamos a asumir este Código como parte integral de sus vidas, darle la importancia, llevarlo a todas partes, leerlo, entenderlo, sentirlo, compartirlo con los demás y vivirlo día tras día.

8.2.2 Compromiso con El Hospital

Entendiéndose a las personas como elemento integral de un todo de la ESE Hospital Manuel Uribe Ángel, los que trabajamos con la institución independientemente del cargo o posición que ocupamos, nos comprometemos a actuar con respeto y cumplimiento de los compromisos éticos institucionales y a mantener un comportamiento adecuado y correcto, fundamentado en los principios y valores institucionales, contribuyendo así al cumplimiento de la misión y visión institucionales; es por ello, que asumimos los siguientes compromisos:

- Lealtad con la organización
- Proyección de una imagen institucional favorable que genere confianza entre las partes interesadas
- Uso racional, eficiente y responsable de los recursos.
- Compromiso con el desarrollo personal y profesional
- Acatamiento de los acuerdos éticos, las políticas y procesos organizacionales
- Respeto por los derechos del paciente
- Respeto por los derechos humanos
- Cumplimiento eficaz, eficiente y efectivo de los deberes y funciones delegadas
- Compromiso con la seguridad y la atención humanizada de pacientes y sus familias
- Autocontrol y el mejoramiento continuo
- Aceptación del cambio y participación en la innovación
- Compromiso con la transparencia y la prevención y reporte de riesgos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo
- Contribuir al logro de los objetivos y metas organizacionales y con la eficiencia y efectividad de los procesos, comunicando en forma responsable y oportuna las ideas, dudas y preocupaciones que el quehacer diario, evitando juicios de valor y retroalimentando constructivamente.
- Enfoque y gestión del riesgo
- Utilizar todos los elementos y herramientas de comunicación en forma adecuada, cumpliendo los lineamientos de la protección de datos, confidencialidad y reserva de la información, cuando así lo estipule la norma.

- Acatar lineamientos en relación a la Seguridad y Salud en el trabajo y utilizar los elementos de protección personal requeridos para el desempeño seguro de las funciones.
- Actitud responsable y asumir consecuencias de actos e información brindada, en el ejercicio o no de sus funciones.
- Propiciar la comunicación franca, abierta y afectiva con compañeros y superiores, utilizando los canales adecuados.
- Apoyar el desarrollo de otras actividades encomendadas, como las auditorias y/o reporte de investigaciones de fraudes realizados, retroalimentando y reportando de manera oportuna los hallazgos.

Comportamientos no aceptados

Además de las prohibiciones descritas en la Ley 734 del 2000, Código Único Disciplinario y lo establecido en los Valores de Integridad adoptados por la ESE, los siguientes comportamientos se establecen como NO aceptados, por todos los que hacemos parte de esta Institución:

- Reportar información que no sea veraz
- Retener ilegalmente información o recursos de la organización.
- Agredir verbal o físicamente a un compañero de trabajo, paciente o familiar.
- Hurtar las pertenencias de la empresa, los colaboradores o pacientes de la ESE
- Ocultar conflictos de interés, inhabilidades o incompatibilidades

8.2.3 Compromiso con la Junta Directiva

La Junta Directiva es el órgano rector de la ESE el cual está conformado de acuerdo a la normatividad vigente y frente a ellos se asumen los siguientes compromisos:

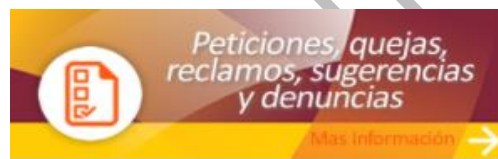
- La entidad proporciona un trato igualitario a todos los miembros de la Junta Directiva que, considerando que se encuentran en las mismas condiciones, sin que ella suponga el acceso a información privilegiada de unos de los miembros respecto de otros.
- La entidad dispone de los siguientes mecanismos que garantizan el acceso de información permanente de la E.S.E, por parte de la Junta Directiva:
 - ✓ Página Web, en la cual, en cumplimiento de la política de gestión transparente, se encuentra publicada la información de gestión de la institución.
 - ✓ Reuniones ordinarias y extraordinarias, donde la Junta Directiva puede expresar sus opiniones y plantear inquietudes y propuestas sobre el

desarrollo de la entidad o aquellas asociadas a su condición de miembros de Junta.

- ✓ Como conducto regular para la solicitud de información, se puede contactar con: Gerente, Jefe de Talento Humano o Jefe de Gestión Jurídica, quienes asumen la responsabilidad de brindar información clara, oportuna y confiable.
- ✓ Desde el momento de la inducción, los miembros de la Junta Directiva pueden acceder a la plataforma virtual de la E.S.E, donde podrán fortalecer las competencias de sus integrantes, para el desempeño óptimo de sus funciones.



- ✓ Para colocar PQRSFD la Junta Directiva de manera permanente puede acceder a la página Web de la E.S.E, aplicativo:



- Presentar informes financieros, contractuales y de gestión veraces y oportunos, que den cuenta del desempeño organizacional en relación al marco normativo que le aplica.
- La entidad facilita a los miembros de la Junta, la toma de decisiones informadas, poniendo a su disposición, dentro del término de la convocatoria, la documentación necesaria sobre los temas que se van a tratar.
- Disponer de un reglamento interno de la Junta Directiva, que abarque como las funciones y los temas de convocatoria y celebración, el cual se debe dar a conocer a los miembros de la Junta desde el proceso de inducción.
- La convocatoria a las reuniones se realiza, con la antelación establecida y contiene, por lo menos y el acta como mínimo hace referencia a:
 - ✓ El orden del día, evitando menciones genéricas.
 - ✓ El lugar específico, fecha y hora de la reunión.
 - ✓ Secuencia de temas a tratar y sus respectivos soportes
 - ✓ Cuando aplica, información sobre los posibles candidatos a conformar la Junta Directiva, junto con la información sobre sus perfiles (experiencia, especialidad, estudios) y los soportes del debido proceso de evaluación para la elección transparente, según los procedimientos previstos por la norma.

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



- ✓ Cuando aplique, la información relacionada con los indicadores de Plan de Gestión de Gerencia, con sus respectivos soportes, para que la Junta pueda realizar una calificación informada.
- ✓ Cuando aplique informe de evaluación y gestión de SARLAFT.
- Dentro de los temas que se presentan a la Junta para aprobación, sin perjuicio de los establecidos por la normatividad, están:
 - ✓ Manual de Funciones y escala salarial.
 - ✓ Cambios de estatutos empresariales.
 - ✓ Procesos de reorganización institucional.
 - ✓ Planeación Estratégica y su evaluación.
 - ✓ Plan de Gestión de Gerencia y su evaluación.
 - ✓ Presupuesto Institucional y su ejecución.
 - ✓ Plan de adquisiciones, escisiones, conversiones, cesiones de activos, pasivos, contratos y carteras.
 - ✓ Disolución anticipada.
 - ✓ Cambio del domicilio social y modificación del objeto social.
 - ✓ Aprobación de remuneración de la Junta Directiva y la Alta Gerencia
 - ✓ Adquisición o venta o gravamen de activos estratégicos que a juicio de la Junta Directiva resulten esenciales para el desarrollo de la actividad, o cuando, en la práctica, estas operaciones puedan devenir en una modificación efectiva del objeto social.
 - ✓ Proceso de selección de revisoría fiscal.
 - ✓ Mapa de riesgos del SARLAFT y evaluación de gestión.
 - ✓ Aprobación del Código de Ética, Integridad y Buen Gobierno.
 - ✓ Aprobación de políticas de sistemas de denuncias.
 - ✓ Aprobación de las políticas contables.
 - ✓ Aprobación del manual de contratación.
- En cumplimiento de la Circular 003 de 2018 de la Supersalud, la E.S.E promueve entre los miembros de la Junta Directiva, la implementación de mejores prácticas organizacionales - código de conducta y de buen gobierno:
 - ✓ Estudiar y aprobar las reformas de los estatutos.
 - ✓ Velar por el cumplimiento de los objetivos de la entidad.
 - ✓ Examinar, aprobar o improbar los balances de fin de ejercicio y las cuentas que deban rendir el representante legal.
 - ✓ Considerar los informes de gestión presentados por el Representante Legal y el informe del Revisor Fiscal, para la toma de decisiones informadas.
 - ✓ Analizar y aprobar los principios y procedimientos para la elección de Gerencia y de Miembros de Junta Directiva. Revisar y aprobar las funciones y responsabilidades del cargo.

- ✓ Las demás que les señalen los estatutos o las leyes.
- ✓ Identificar y gestionar posibles riesgos y establecer políticas orientadas a su mitigación.
- ✓ Evaluar planes de sistemas de información de cara al cumplimiento de requisitos de entes de control.
- ✓ Verificar el adecuado funcionamiento del Sistema de Control Interno
- ✓ Evaluar el cumplimiento de las políticas contables
- Hacer partícipe a la Junta directiva en el proceso de Planeación Estratégica Institucional.
- Acatar decisiones tomadas en reunión de Junta Directiva.

8.2.4 Compromiso con los funcionarios

La ESE se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando políticas y prácticas de gestión humana enmarcadas en la legalidad, la transparencia, el respeto de los derechos humanos y los principios institucionales y constitucionales; las cuales fundamentan los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño.

8.2.5 Compromiso con los usuarios y sus familias

Teniendo en cuenta que el paciente es la razón de ser de la ESE, el compromiso de la comunidad hospitalaria frente a su atención, se centra en el cumplimiento de la Política de Derechos y Deberes. Adicional a lo anterior, se definen los siguientes compromisos:

- Todos los servicios de la Institución se centran en los usuarios, por ello se debe entender su individualidad y respetar sus decisiones, cultura, entorno social y familiar al igual que sus necesidades específicas.
- En todos los contactos con los usuarios, tanto presenciales como telefónicos, debemos saludar, presentarnos, demostrar disposición a colaborarle, sonreírle, darle gracias y terminar diciendo con gusto. Así mismo, nos abstenemos de hacer bromas que puedan hacer sentir mal a un usuario o a sus acompañantes.
- Nos comprometemos a facilitar ser escuchado y escuchar; saludar y despedirnos cordialmente, tratar al usuario y sus acompañantes por sus nombres, a salir del consultorio u oficina para llamar al usuario, evitando gritar desde adentro.
- A atender al paciente centrados en la Evidencia Científica Comprobada.
- A tratar que la cancelación de citas médicas, rondas, cirugías, procedimientos diagnósticos y demás atenciones serán un evento excepcional.
- A evitar contestar llamadas personales o chatear, mientras nos encontramos atendiendo o realizando procesos de atención del paciente.

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



- A nunca hacer comentarios sobre el diagnóstico o condición clínica de un usuario en zonas comunes o frente de otras personas que no hagan parte de su proceso de atención, teniendo siempre presente la Política institucional de Confidencialidad.
- A respetar las investigaciones científicas que involucren usuarios o su información, salvaguardar la dignidad, la integridad y los derechos del ser humano; con este fin, el comité de bioética será el organismo delegado por la Dirección para estudiar y avalar su aplicación.

Para dar cumplimiento a este compromiso, la ESE asume como ejes centrales de sus procesos de atención los siguientes modelos institucionales:

- Modelo de atención
- Modelo de seguridad del paciente
- Modelo de humanización – El arte de cuidar
- Modelo de gestión del riesgo
- Modelo de evaluación de la gestión clínica

Teniendo en cuenta lo estipulado en la Circular 001 de 2014 del Ministerio de Salud y Protección Social y la Circular 004 de 2015 de la Supersalud, orientadas a asegurar la atención especial y preferencial del adulto mayor, la ESE se compromete con este grupo poblacional a garantizar una atención oportuna, integral y con calidad, asegurando además la asignación de cita de medicina general y odontología, en un tiempo no mayor a 3 días y la entrega de medicamentos completa o en su defecto la entrega en domicilio en un tiempo no mayor a 48 horas.

En relación a lo establecido en la Circular 016 de 2017, la ESE se compromete con la población gestante y su familia a:

- Brindar una atención oportuna, continúa y segura al binomio madre – hijo, de acuerdo a lo establecido en las guías basadas en evidencia científica, adoptadas por la ESE, en cumplimiento de los lineamientos definidos por el Ministerio de Salud Y Protección Social.
- Disponer de servicios de atención diferencial para la población materno – infantil.
- Cumplir con las condiciones de habilitación de los servicios materno infantiles.
- Implementar barreras de seguridad en la atención del binomio madre hijo.
- Brindar una atención humanizada y un trato digno al binomio madre – hijo.
- Evitar barreras administrativas de acceso para la atención del binomio madre – hijo
- Identificar a todo recién nacido institucionalmente.
- Disponer de Kit de código rojo de fácil acceso para los servicios de urgencias y servicios obstétricos.
- Tener implementado un proceso de referencia y contrarreferencia.

- Implementar lineamientos nacionales de la estrategia IAMI – AIEPI y la política de cero a siempre – primeros 1000 días.
- Implementar estrategias orientadas al parto humanizado, en respeto a la identidad cultural de las gestantes.
- Promover la lactancia materna exclusiva hasta los 6 meses y combinada hasta los 2 años.
- Realizar evaluación periódica de adherencia a guías.
- Disponer de un programa de capacitación continua para el personal, en guías y protocolos de atención de la población materno – infantil.
- Garantizar acceso a sangre y componentes sanguíneos seguros.
- Asesorar en planificación familiar.
- Publicar en lugar visible la Circular 016 de 2017 del Ministerio de Salud y Protección Social.
- Identificar riesgos de violencia física, mental o sexual, en población gestante.

Frente a lo establecido en la Circular 010 de 2013 de la Superintendencia de Salud, la ESE se compromete con la población infantil a:

- Promover y respetar los derechos del niño.
- Brindar una atención preferencial, diferencial, oportuna, continua y segura a la población infantil.
- Brindar una atención integral para niños y adolescentes.
- Evitar barreras administrativas de acceso para la atención del binomio madre – hijo.
- Disponer de un programa de capacitación continua para el personal, en guías y protocolos de atención de la población infantil y adolescente.
- Asegurar el acceso a la vacunación, de acuerdo a la edad del menor y el adolescente.
- Disponer de asesoría psicológica y social para los niños, adolescentes y sus familias, cuando su situación de salud física y mental así lo requiera.
- Identificar riesgos de violencia física, mental o sexual, en la población menor y adolescente.

En relación a la circular 008 de 2018 de 2018 se compromete con todos sus usuarios a:

- Brindar atención focalizada, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.
- Solución pertinente de necesidades de salud.
- Brindar trato humanizado, con observación del respeto, la orientación y la comunicación permanente.

- Capacitar a los funcionarios encargados de atención al usuario en trato digno, derechos y deberes de los usuarios y la población específica.
- Disponer de una oficina de atención al usuario, que cumpla con los siguientes lineamientos normativos:
 - Ubicada en sitio de fácil acceso
 - Debidamente identificada
 - Publicación de horarios de atención
 - Protección de la intimidad
 - Atención preferencial de acuerdo a lo establecido en la política de priorización y el Código de ética integridad y Buen Gobierno
 - Dotación de herramientas tecnológicas y logísticas necesarias para una adecuada atención de os usuarios
 - Recurso humano suficiente e idóneo, para garantizar una atención oportuna y pertinente a los usuarios.
 - Disponer de una infraestructura adecuada
 - Garantizar acceso de personas con discapacidad
 - Acceso a baños públicos
 - Disponer de carteleras informativas
 - Disponer de buzones de sugerencias de fácil acceso a los usuarios

8.2.6 Compromiso con los otros clientes

- Actuar en cumplimiento de los derechos humanos.
- Identificar y gestionar sus necesidades y expectativas.
- Actuar con justicia y sin abuso de poder.
- Relación enmarcada en la legalidad, la transparencia y los acuerdos y protocolos éticos de la ESE.
- Relación fundamentada en el respeto.
- Establecer comunicación asertiva y efectiva.
- Brindar de manera información requerida, en el marco de la legalidad.
- Brindar servicios oportunos.

8.2.7 Compromiso con Comunidades Organizadas del Municipio

- Promover y facilitar la participación ciudadana.
- Asumir compromiso frente al cuidado del medio ambiente y el entorno de la ESE.
- Actuaciones socialmente responsables.
- Facilitar una adecuada comunicación.

- Ejecutar actividades orientadas a la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y el control de eventos de salud pública.

8.2.8 Compromiso con Instituciones y Estudiantes de los Convenios Docencia-Servicio y Docentes Administrativos

- Desarrollo de convenios de docencia – servicio, en cumplimiento de requisitos legales aplicables.
- Concertar con las instituciones educativas los planes de formación del personal en entrenamiento que realizará sus prácticas en la ESE.
- Realizar una planeación pertinente de la capacidad de la ESE para recibir personal en entrenamiento, de tal forma que no se vulneren sus derechos, ni se ponga en riesgo la seguridad del cliente interno y el externo.
- Respetar los derechos de los estudiantes y los docentes.
- Respetar y reconocer la propiedad intelectual de los estudiantes y docentes.
- Facilitar espacios para realizar prácticas formativas.
- Facilitar el proceso de inducción del personal en entrenamiento, asegurando que conocen los procesos, guías y protocolos de atención del área donde ejecutarán su práctica formativa.
- Desde el conocimiento institucional, aportar al desarrollo profesional del personal en entrenamiento.
- En coordinación con los docentes, contribuir a la evaluación de las prácticas formativas.
- Disponer de los Elementos de Protección Personal, para el desempeño seguro del personal en entrenamiento.
- Disponer de instalaciones para estudio y descanso del personal en entrenamiento.

8.2.9 Compromiso con el Estado y los Entes de Control

La comunidad hospitalaria en cumplimiento de su función pública prestadora de servicios de salud, se compromete a cumplir con las funciones delegadas por el Estado, en el marco de la legalidad y la transparencia y a diferenciarse por su competencia, integridad y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalismo; guiando sus acciones y políticas hacia el cumplimiento de su misión y los fines del Estado. Para ello se compromete a:

- Realizar una utilización responsable y eficiente de los recursos públicos.
- Realizar rendición de cuentas de acuerdo a la normativa aplicable.

- Rendir informes a los entes reguladores y las partes interesadas, en el marco de lo establecido por la Ley.
- Dar respuesta oportuna y pertinente a los requerimientos de los entes de control.
- Facilitar procesos de auditoria de segundo y tercer orden.
- Acatar las oportunidades de mejora y poner en práctica las recomendaciones.
- Facilitar el control social a través de veedurías, la Alianza de usuarios y el honorable Concejo Municipal, el cual ejerce el control político.
- Identificar y gestionar riesgos de corrupción, lavado de activos y financiación del terrorismo.
- Implementar sistemas normativos aplicables a la institución, entre ellos:
 - Control Interno
 - SOGC: Sistema Obligatorio de garantía de la calidad
 - SARLAFT: Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo
 - SIHO. Sistema de información hospitalaria
 - SIVIGILA: Sistema de Vigilancia epidemiológica
 - Sistema General de Seguridad y Salud en el trabajo SG-SST.
 - Gobierno Digital.
 - Ley anticorrupción y anti tramites.
 - Ley de protección de datos.
 - Respeto a la propiedad intelectual y los derechos de autor.
 - SUIT: Sistema Único de Información y Tramites.
 - MIPG: Modelo Integral de Planeación y Gestión.
 - Buenas Practicas de Elaboración para Centrales de Mezclas.
 - Buenas Prácticas de Manufactura para Centrales de Aire Medicinal.
 - Participación Ciudadana.

8.2.10 Compromiso con otras IPS

- Contribuir al logro de los fines del estado y los objetivos del sector
- Relación enmarcada en la legalidad, la transparencia y los acuerdos y protocolos éticos de la ESE.
- Relación fundamentada en el respeto, la amabilidad y la transferencia de información oportuna y veraz.
- En caso de establecerse acuerdos, previa a la suscripción de éstos, deberán contar con el aval jurídico que certifique que el mismo no infringe la regulación que aplica.
- Comunicación asertiva y efectiva.
- Brindar de manera información requerida, en el marco de la legalidad.

- Facilitar procesos de referenciación en experiencias exitosas, a fin de contribuir con la mejora continua del sector.
- Se fija como una práctica ilegal, los acuerdos para la manipulación de precios con el fin de manipular la oferta o demanda de los servicios, por lo cual no se establecerán vínculos u operaciones con IPS u otras entidades que busquen o propongan desarrollar esta actividad.

8.2.11 Compromisos con las EAPB

- Relación enmarcada en la legalidad, la transparencia y los acuerdos y protocolos éticos de la ESE.
- Cumplir con lineamientos contractuales pactados entre ambas partes.
- Brindar a sus afiliados, información adecuada y oportuna, disminuyendo la tramitología para agilizar el acceso a los servicios de salud.
- Brindar a sus usuarios servicios de salud que cumplan con criterios de calidad, humanización y seguridad.
- Tramitar oportuna y efectivamente las manifestaciones de sus usuarios.
- Priorización de población en condiciones de vulnerabilidad.
- Facilitar las auditorias de segundo orden.
- Acatar las oportunidades de mejora y poner en práctica las recomendaciones que lleven al mejoramiento de los servicios ofertados de acuerdo a las condiciones de la ESE
- Ser facilitadores del trabajo hospitalario en la red de salud.
- Fomentar la prestación de los servicios en un ambiente de respeto, cordialidad y transparencia de acuerdo a las necesidades de cada EAPB.
- Las negociaciones con las aseguradoras serán regidas por una ficha de negociación para luego suscribir un contrato, anexando toda la documentación legal requerida, la cual se actualizará cada año de acuerdo al incremento tarifario.

8.2.12 Compromiso con Proveedores de Bienes y Servicios

- Relación enmarcada en la legalidad, la transparencia, el respeto, la colaboración mutua y el cumplimiento de los acuerdos y protocolos éticos de la ESE.
- Establecer una comunicación efectiva y brindar de manera clara y transparente la información requerida.
- Cumplir lineamientos contractuales pactados entre ambas partes.
- Equidad en la relación con los proveedores.
- Debida diligencia para asegurar el conocimiento de las contra-partes.

- Confidencialidad de la información.
- Vinculación y relaciones comerciales basadas en criterios técnicos y científicos, económicos, de experiencia y cumplimiento.
- Promover el cumplimiento del código con prácticas que lleven a que todos los proveedores estén atentos al cumplimiento de las leyes y normas establecidas, así como a respetar los requisitos establecidos en la ESE.
- Iniciar las correspondientes acciones para corregir situaciones o eventos que no estén alineados a nuestro Código.

8.2.13 Compromiso frente a los conflictos de interés

- La entidad se compromete a declarar, cuando a ello haya lugar, el grupo de funcionarios que hacen parte del equipo directivo y participan en la toma de decisiones institucionales.
- Se dispone de una estructura organizacional que define los tres (3) niveles de gobierno — Junta Directiva y Alta Gerencia y los órganos y posiciones individuales claves, así como las relaciones entre ellos; la cual es pública, clara y transparente, y permite determinar líneas claras de responsabilidad y comunicación, facilitando la orientación estratégica, supervisión, control y administración efectiva de la E.S.E. La estructura organizacional de la E.S.E, esta alineada al mapa de procesos institucional y se encuentra aprobada por la Junta Directiva.
- Los estatutos de la entidad y/o la Junta Directiva, incluyen mecanismos para la resolución de controversias tales como el acuerdo directo, la conciliación o el arbitraje
- Los convenios contractuales, incluyen directrices relacionadas con el manejo de los posibles conflictos de interés.
- La E.S.E cuenta con un comité de convivencia laboral, que frente al requerimiento de los funcionarios evalúa y gestiona objetivamente, casos de posible persecución laboral, abuso laboral o conflictos de interés entre las partes.

8.3 REPRESENTACIÓN GRÁFICA DE LOS COMPROMISOS ÉTICOS INSTITUCIONALES CON LOS DIFERENTES GRUPOS DE INTERÉS



8.4 PROTOCOLOS ÉTICOS

8.4.1 Protocolo de Lealtad y Manejo Responsable de la Imagen Institucional

A las virtudes "individuales" que debe poseer todo buen profesional de la salud (generosidad, compasión, buena fe, valentía...) se añade una que es imprescindible cuando se trabaja en equipo o en el seno de una compleja organización: la lealtad. Pues nada más corrosivo de las relaciones humanas que la deslealtad, en sus múltiples

direcciones: entre compañeros, hacia superiores o subordinados o incluso contra uno mismo.

- Los trabajadores de la ESE se abstendrán de efectuar en todo momento y lugar críticas, comentarios o juicios negativos destinados a desprestigiar, desacreditar o descalificar a cualquier persona, unidad o institución relacionados con su trabajo.
- La fidelidad hacia las propias creencias y valores no debe quebrarse por ninguna circunstancia inherente al desempeño del puesto de trabajo.
- No se deben transferir a los usuarios los problemas que pudieran surgir en cualquier momento de su proceso, en forma de descalificaciones hacia la Institución, las autoridades, las demás áreas o compañeros de trabajo. Esta negativa actitud fomenta la desconfianza y no contribuye a solucionar los problemas.
- Cualquier percepción de situación injusta o indebida sufrida por un empleado o por un grupo de trabajo o área, cuya aparente responsabilidad pudiera atribuirse a un compañero, se abordará directamente con éste a través del diálogo, evitando la difusión de hechos no verificados como única medida. Si no es posible solucionarla a este nivel recuerde que existen unos niveles jerárquicos hacia los cuales se puede dirigir.
- La Institución cuenta con el Comité de Convivencia que gestiona denuncias de acoso laboral y promueve la sana convivencia.
- La imagen exterior de la ESE es muy sensible a los juicios de sus empleados. La detección de fallos en el funcionamiento del Hospital debe contemplarse como una oportunidad de mejora utilizando los canales internos de comunicación y autoridad; y no para desacreditar la institución.
- Hablar mal de la Institución, de un colectivo o de un compañero o de otra institución, sea cual fuere su puesto o categoría profesional, puede generar efectos negativos impredecibles.
- La organización y el funcionamiento de la ESE son sin duda mejorables, pero ante cualquier disfunción se impone un ejercicio de autocrítica en busca de la propia contribución a su mejoramiento, lo cual se hace más que posible en una organización fuertemente interrelacionada.

Recuerde:

"Nada más corrosivo de las relaciones humanas que la deslealtad, en sus múltiples direcciones: entre compañeros, hacia superiores o subordinados o incluso contra uno mismo".

8.4.2 Protocolo de Armonía Laboral

En las relaciones interpersonales tenga en cuenta los siguientes lineamientos:

- La armonía en el trabajo depende de cada uno de nosotros quienes somos los creadores del ambiente que nos rodea.
- Conserve siempre limpio y ordenado, el espacio donde trabaja: siga los lineamientos del Programa de Imagen, Limpieza, Orden, Seguridad y Aseo - PILOSA.
- Mantenga una actitud positiva, amable, respetuosa y cálida hacia todas las personas.
- Tenga siempre presentes los valores y principios institucionales al interactuar con los demás.
- Sea atento cuando se dirijan a usted, asuma una actitud de escucha.
- Propicie un buen ambiente laboral siendo respetuoso, amable y servicial y evitando los rumores y chismes.
- Cuide la comunicación no verbal, recuerde que los gestos dicen más que las palabras.
- Cuando se dirija a las personas llámelas por el nombre, el cargo o el título (señor, señora, doctor, doctora, ingeniero, enfermera, etc.) no utilice expresiones de excesiva confianza (rey, reina, niña, mi amor, entre otras).
- Utilice un lenguaje amable, cordial y sencillo. Hable despacio y mire a quien se está dirigiendo.
- Procure mantener una actitud conciliadora, controle sus impulsos y emociones.
- Resuelva las inquietudes que se le presenten o canalícelas adecuadamente

8.4.3 Protocolo para Manejo de Conflictos de Interés

En Colombia, el concepto conflicto de intereses se encuentra definido en el artículo 40 del Código Único Disciplinario y nos dice que el conflicto surge “cuando el interés general propio de la función pública entra en conflicto con el interés particular y directo del servidor público”.

¿Por qué identificar y declarar conflictos de interés?

Los conflictos de intereses ponen en riesgo la obligación de garantizar el interés general del servicio público y afectan la confianza ciudadana en la administración

pública. Por ello, es necesario que los servidores públicos y contratistas conozcan sobre las situaciones en las que sus intereses personales pueden influir en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades, en beneficio particular, afectando el interés público, con el fin de que puedan ser advertidos y gestionados en forma preventiva, evitando que se favorezcan intereses ajenos al bien común.

Teniendo en cuenta lo anterior, la E.S.E promueve entre sus colaboradores, una cultura de integridad que permitan prácticas preventivas para evitar que el interés particular interfiera en la realización del fin al que debe estar destinada la actividad del Estado y así no incurrir en actividades que atenten contra la transparencia y la moralidad administrativa y en ocasiones puedan constituirse en actos de corrupción o faltas disciplinarias.

Características de los conflictos de intereses

- ✓ Implican una confrontación entre el deber público y los intereses privados del servidor.
- ✓ Son inevitables y no se pueden prohibir debido a que los servidores públicos tienen familiares y amigos que podrían estar involucrados en alguna decisión laboral.
- ✓ Pueden ser detectados y declarados voluntariamente antes de que existan y generen irregularidades o corrupción.
- ✓ Por medio de su identificación y declaración se pretende preservar la independencia de criterio y el principio de equidad de la función pública.
- ✓ Se pueden constituir en un riesgo de corrupción y si se materializa, se incurrirá en actuaciones fraudulentas o corruptas.
- ✓ Afecta el normal funcionamiento de la administración pública.

¿Cuándo ocurre el conflicto de intereses?

El conflicto de intereses se presenta cuando se tiene un interés particular y directo en la regulación, gestión, control o decisión del asunto por parte de alguno de los siguientes sujetos:

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



La normativa colombiana identifica las situaciones de conflictos de intereses de los servidores de las Ramas Ejecutiva, Legislativa, Judicial y de los órganos de control. Por ello, y teniendo en cuenta que una situación de conflicto de intereses no se constituye de entrada como una falta disciplinaria o un acto de corrupción y que, para evitar llegar a esto, los servidores deben declarar su impedimento para tomar la decisión para declarar el conflicto de intereses, se presenta en la siguiente tipificación de situaciones de conflictos de interés:

- ✓ Interés directo/ conocimiento previo/concepto o consejo fuera de la actuación
- ✓ Curador o tutor del interesado
- ✓ Relación con las partes
- ✓ Amistad o enemistad
- ✓ Organización, sociedad o asociación a la cual perteneció o continúa siendo miembro
- ✓ Litigio o controversia/ decisión administrativa pendiente
- ✓ Denuncia penal o disciplinaria
- ✓ Acreedor/ deudor
- ✓ Antiguo empleador
- ✓ Lista de candidatos
- ✓ Recomendación
- ✓ Relación contractual o de negocios
- ✓ Heredero o legatario
- ✓ Dádivas
- ✓ Participación directa/ asesoría de alguna de las partes interesadas
- ✓ Participación en proceso arbitral respecto de cuyo laudo se esté surtiendo recurso de anulación
- ✓ Parientes en una de las entidades públicas que concurren al respectivo proceso
- ✓ Haber prestado servicios remunerados a gremios o personas de derecho privado

Clasificación de los conflictos de intereses

Tabla 1. Tipos de conflicto de intereses

| | Real | Potencial | Aparente |
|---|--|--|---|
| Interés particular | Tengo un interés particular que podría influir en mis obligaciones como servidor público | | No tengo interés particular que pueda influir en mis obligaciones como servidor público |
| Decisión profesional del servidor público | Ya estoy en una situación en la que tengo que tomar la decisión | Aún no estoy en la situación en la que tengo que tomar la decisión, pero esta podría producirse en el futuro | Ya estoy en la situación de tomar una decisión y alguien podría razonablemente pensar que tengo un interés que podría influir |

Fuente: adaptado de la Oficina Antifraude de Cataluña, 2018. Disponible en: <https://www.antifrau.cat/es/14-la-corrupcio/830-cuando-un-conflicto-de-interes-es-real-y-potencial.html>

- ✓ **Real:** Cuando el servidor ya se encuentra en una situación en la que debe tomar una decisión en la que tiene un interés particular.
- ✓ **Potencial:** Cuando el servidor tiene un interés particular que podría influir en sus obligaciones como servidor público, sin estar en ese momento en la situación de riesgo de conflicto de intereses. La situación puede presentarse en el futuro.
- ✓ **Aparente:** Cuando el servidor público no tiene un interés privado, pero frente a la sociedad este podría ser considerado como un conflicto de intereses y afectaría su imagen profesional y la de la entidad.

Ejemplos de conflictos de intereses

| | |
|-----------|--|
| Real | Un concejal presentó un proyecto de acuerdo ante el Concejo Municipal, relativo a la modificación al Plan de Ordenamiento Territorial que podría beneficiar a algunos de sus familiares (tío y sobrinos) de los concejales. |
| Potencial | El actual alcalde del municipio X, que fungió como concejal del municipio en el periodo anterior, participó en la votación y aprobación de un acuerdo por el cual se autorizó a la alcaldía para celebrar un contrato de leasing financiero. No obstante, este no se pudo concretar en el periodo anterior, por lo cual debe ser atendido en el nuevo periodo de gobierno. |
| Aparente | Un director de una entidad delegó en el subdirector administrativo y financiero la facultad de contratar, razón por la cual, este celebró un contrato con una empresa en la que estaba vinculada la sobrina de la jefe de la Oficina de Planeación. |

¹ Adaptación de DPTSC basada en el documento "Gestión de los conflictos de interés" de la Oficina Antifraude Catalunya. Recuperado de [https://www.antifrau.cat/es/conflictos-de-interes.html%20\[cuando-un-conflicto-de-inter%3%A9s-es-real-y-potencial](https://www.antifrau.cat/es/conflictos-de-interes.html%20[cuando-un-conflicto-de-inter%3%A9s-es-real-y-potencial) [Fecha de consulta 30 de julio de 2018].

Pasos a seguir frente a los conflictos de interés

Los pasos a seguir si el servidor público se encuentra en alguna situación que pueda catalogarse como conflicto de intereses son los siguientes:

- ✓ El servidor público o contratista desde el momento de su ingreso a la institución, deberá identificar si se encuentra o no, en una situación de conflicto de intereses, para lo cual deberá diligenciar el formato Anexo 1: Declaración de Intereses Particulares del Servidor Público o Contratista.
- ✓ Cuando se identifique algún tipo de interés real, potencial o aparente, el servidor público o contratista, deberá declarar a la E.S.E. el impedimento, dentro de los tres (3) días siguientes a su conocimiento en el formato Anexo 2: Declaración de Situaciones de Conflictos de Intereses
- ✓ Dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de recibido el escrito en mención, la E.S.E deberá decidir si acepta o no el impedimento.

La identificación, declaración y gestión del conflicto de intereses son prácticas preventivas y complementarias a los principios de acción basados en valores establecidos en el Código de integridad. Por ello, es de suma importancia aclarar que el conflicto de intereses no representa, en sí mismo, corrupción; sin embargo, estos sí se constituyen en riesgos de corrupción o disciplinarios.

Tabla 2. Conflicto de intereses y corrupción

| | Conflicto de intereses (riesgo de corrupción) | Corrupción |
|----------------------|---|----------------------------------|
| ¿Qué es? | una situación | acción u omisión voluntaria |
| ¿Por qué se produce? | interés particular (legítimo) | beneficio particular (ilegítimo) |
| ¿Qué produce? | tendencia o riesgo de sesgo en el juicio/decisión profesional | decisión o juicio ya sesgado |

Fuente: Adaptado de Oficina Antifraude de Cataluña, 2018. Disponible en: <https://www.antifrau.cat/es/14-la-corrupcio/829-conflicto-de-interes-es-corrupcion.html>

Teniendo en cuenta que el conflicto de interés hace referencia a la situación en la que una persona antepone su interés personal o económico a los de la organización; la ESE, se comprometen a instaurar estrategias orientadas a la prevención, el control y la gestión de los conflictos de interés entre los funcionarios y los diferentes grupos de

interés. En ese orden de ideas, las directivas y los funcionarios en general asumen como compromiso institucional y personal una actitud conciliadora y dispuesta al dialogo, que permita la concertación de intereses a través de la aplicación de los valores y principios institucionales, considerando y respetando las diferencias de los usuarios y los compañeros de trabajo y utilizando los canales de comunicación establecidos para ello.

Por ningún motivo el personal de la ESE deberá verse involucrado en conflictos con usuarios o acompañantes, para ello debe tener en cuenta:

- ✓ Desde el momento del ingreso a la institución, los funcionarios y contratistas deben entregar copia de su declaración de bienes y rentas e identificar y declarar situaciones de conflicto de interés, haciendo uso de los formatos:
 - Declaración de Intereses Particulares del Servidor Público o Contratista
 - Declaración de Situaciones de Conflicto de Intereses
- ✓ Desde los procesos de inducción, reinducción y entrenamiento se brinda información básica a todos los servidores públicos de la E.S.E, para tengan la competencia de identificar situaciones de conflictos de interés que deban declarar a la institución.
- ✓ En relación a los contratistas y como medida preventiva, se adicionan las cláusulas:
 1. **CLAUSULA DE INHABILIDADES:** El contratista manifiesta bajo gravedad de juramento, que se entiende prestado con la firma del contrato, que no se encuentra incurso en causal alguna de inhabilidad o incompatibilidad para suscribir el presente contrato.
 2. **CLAUSULA DE SARLAFT:** El contratista declara bajo la gravedad de juramento, que se entiende prestado con la firma del presente contrato, que cumple con las normas sobre prevención y control de lavado de activos y de financiación de terrorismo que le resulten aplicables y que los ingresos o bienes del contratista no previenen de ninguna actividad ilícita contemplada en el código penal colombiano o en cualquier norma que lo sustituya, adicione o modifique.
 3. **CLAUSULA DE INDEMNIDAD:** El contratista se obliga a asumir y responder por cualquier reclamación judicial o extrajudicial que se origine con ocasión del desarrollo del presente contrato, salvo aquellas reclamaciones cuya causa inherente a las obligaciones que asume la E.S.E en virtud de este contrato, en consecuencia, declara indemne a la ES.E. frente aquellas
 4. **CONCILIACIÓN:** todas las controversias que se susciten entre las partes y que no sea posible solucionar directamente entre ellas, se someterán al Centro de Conciliación de la Cámara de Comercio del Aburra Sur, para que sean resueltas en derecho
 5. **NATURALEZA DEL CONTRATO:** este es un contrato de prestación de servicios de naturaleza civil que se rige por lo aquí dispuesto de común acuerdo entre las partes y por lo dispuesto en el Código de Comercio y en el Código Civil.

- ✓ Cada año y al momento del retiro, todos los funcionarios y contratistas de la E.S.E deben actualizar la información relacionada con la identificación y declaración de situaciones de conflicto de intereses a través del Formato de Declaración de Bienes y Rentas.
- ✓ Todos los servidores públicos del Hospital deberán revelar a tiempo y por escrito al jefe inmediato y/o la oficina de talento, cualquier posible conflicto de interés que crea tener.

8.4.4. Protocolo en caso de agresión o conflicto generado por el relacionamiento durante la prestación del servicio:

- ✓ El relacionamiento con las partes interesadas estará enmarcado en el respeto, la solidaridad, la legalidad y la transparencia, atendiendo primordialmente los intereses generales.
- ✓ Frente a situaciones tensas que puedan desembocar en agresión, se debe intervenir con serenidad tratando de calmar los ánimos y demostrando interés por lo que la contraparte tiene para decir, permitiendo que se desahogue sin interrumpir y procurando no decir frases como: Usted no entiende, debe estar confundido, nosotros nunca, usted está equivocado, así no actuamos nosotros.
- ✓ Las agresiones verbales de usuarios molestos no se deben tomar como personales, se debe conservar la calma y tener en cuenta que es una expresión de desagrado o desesperación
- ✓ En ningún caso se podrá involucrar al paciente, utilizándolo como argumento, apoyo o testigo
- ✓ Demostrar cortesía y empatía hacia el otro utilizando frases como: Sé muy bien lo que siente, es claro para mí lo *que dice*.
- ✓ Indagar sobre el problema y hacer preguntas claves que permitan esclarecer la situación, tomando nota de aspectos relevantes que servirán para la solución del conflicto y no suponga nada que el otro no haya dicho. Verificar por técnica del espejo, la información repita con sus palabras lo que el otro acabo de decir, resumiendo, pero no tergiversando. Cuando tenga todo muy claro, trate de calmar al usuario con explicaciones claras y precisas sobre la situación para llegar a un acuerdo; si el usuario continuó alterado, delegue la atención a otro funcionario y/o a la oficina de atención al usuario. En estas situaciones la oficina de atención al usuario desplegará los recursos necesarios para brindarle asistencia, apoyo psicológico al usuario afectado y de ser necesario tomar las medidas necesarias para su resarcimiento.
- ✓ No se debe perder el contacto con el usuario y se debe verificar que la solución funcione, de lo contrario se debe buscar otra alternativa de solución.

- ✓ Es responsabilidad de todos los que laboran en la ESE utilizar buenos modales y no agredir ni física ni verbalmente a los usuarios y/o compañeros
- ✓ Si definitivamente no fue posible controlar la situación y evitar la agresión, solicite apoyo al servicio de vigilancia, quienes se encargarán de controlar al agresor. En caso que no se logre calmarlo, se deberá notificar a las autoridades municipales correspondientes
- ✓ Si la agresión es entre usuarios o visitantes, el personal del servicio debe mediar para buscar solución al conflicto; de no lograr el objetivo, se solicita el apoyo del personal de vigilancia o autoridades competentes
- ✓ Si el conflicto es entre compañeros, el jefe de servicio debe mediar para calmar la situación y en todos los casos el evento debe ser reportado a la oficina de talento humano, quien realizará análisis de la situación y definirá correctivos.
- ✓ De cara al público el personal de salud debe actuar como leal representante de la Institución. Ante cualquier problema organizativo o asistencial, se evitarán actitudes de descalificación ("esto es un desastre"), victimismo ("que nosotros somos los primeros en sufrir") o reivindicación ("porque hace falta más personal") hacia la organización en presencia de los usuarios.
- ✓ En caso de agresiones y abusos a mujeres, niños y ancianos: una vez recibido el paciente, el médico debe notificarlo inmediatamente a la Comisaría de Familia de Envigado, para que intervengan en la problemática e inicio del proceso correspondiente acorde a la ley.
- ✓ En el caso de tener conocimiento de un maltrato, agresión o abuso de un cliente interno hacia un usuario o acompañante, dirija al afectado hacia la oficina de atención al usuario y ponga la situación en conocimiento del responsable del área , el cual debe reportar la novedad a la oficina de talento humano, para concertar los correctivos del caso, los cuales podrán, de acuerdo con la investigación que se realice sobre los hechos, generar una sanción disciplinaria o acompañamiento emocional y educativo.

8.4.5 Protocolo de Transparencia y Prácticas Anticorrupción

Todas las actividades, operaciones y transacciones realizadas por la ESE, están fundamentadas en el principio de transparencia, la legalidad y el cumplimiento de las normas de anticorrupción; es por ello que se establecen las siguientes PROHIBICIONES:

En relación a la extorsión y el soborno

- Recibir pagos indebidos, o promesas de pago por parte de funcionarios públicos o privados, con el objetivo de obtener una ventaja o influenciar en forma indebida actuaciones o procesos organizacionales.
- Ofrecer o prometer a persona natural o jurídica, de carácter público o privado, dineros o beneficios con el objetivo de que se abstenga de tomar alguna medida oficial o inducir a que realice negocios con la ESE.
- Realizar pagos indebidos de forma indirecta a través de persona interpuesta, hecho que está sujeto a sanciones.
- Ofrecer oportunidades laborales a un funcionario gubernamental o a un miembro de la familia.
- Otorgar regalos y cortesías a proveedores, sin previa autorización de la Gerencia.
- Recibir regalos o cortesías que puedan comprometer la toma de decisiones en una negociación.
- Solicitar donaciones en dinero o recibir obsequios ostentosos o superiores a los 0.5 salarios mínimos legales mensuales vigentes, de proveedores o clientes.
- Utilizar indebidamente la información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- Incumplir la norma de inhabilidades e incompatibilidad para ser proveedor o contratista de acuerdo a la consanguinidad o afinidad, de acuerdo a lo estipulado en el Código Único Disciplinario.
- Realizar proselitismo político o religioso, aprovechando su cargo, posición o relaciones con el Hospital; comprometiendo recursos económicos para financiar campañas a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.

En relación a la corrupción.

Entre las prácticas anticorrupción, se incluye la promoción de la libre competencia y en este sentido la ESE apoyando su gestión bajo estándares de calidad, participa en el mercado del sector, en el marco de la legalidad. Basado en que las normas de libre competencia sancionan al que ejecute o celebre, individual o colectivamente, cualquier hecho o acto que impida, restrinja o entorpezca la libre competencia, en este sentido se definen las siguientes prohibiciones.

- Realizar prácticas de competencia desleal, con el objeto de alcanzar, mantener o incrementar una posición dominante.
- Toda conducta que aproveche indebidamente la reputación ajena, induciendo a confundir a los clientes.

- Toda conducta que persiga inducir a proveedores, clientes u otros contratantes a infringir los deberes contractuales contraídos con un competidor.
- Hacer uso de acciones que entorpezcan la operación de la competencia

En relación a los incentivos, la ESE establece:

El reconocimiento e incentivos a funcionarios se harán en cumplimiento a las políticas y planes definidos en el Plan Estratégico de Talento Humano (consultar Política de Gestión del Talento Humano y plan de bienestar social)

En relación al lavado de activos y financiación del terrorismo, la ESE establece:

- Adoptar e implementar el SARLAFT como mecanismo para la prevención de riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, que puedan afectar la imagen o las finanzas de la organización.
- Es responsabilidad de todos los funcionarios, participar de los procesos de formación del SARLAFT y realizar el reporte de alertas u operaciones inusuales relacionadas con riesgos LA/FT, de acuerdo a lo establecido en el “Manual del SARLAFT”
- Todo funcionario delegado por la Gerencia, debe participar de la segmentación de clientes y realizar la debida diligencia de contrapartes, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en el “Manual del SARLAFT”
- Es responsabilidad del oficial de cumplimiento liderar los procesos de formación en relación al SARLAFT, Investigar alertas y operaciones inusuales informadas por el personal, reportar a la UIAF las operaciones sospechosas y las transacciones en efectivo, realizar seguimiento al PERFIL DE RIESGO LA/FT de la ESE y mantener informada a la Gerencia y la Junta Directiva del funcionamiento del sistema

9. MECANISMOS DE DIVULGACIÓN

La divulgación de nuestro Código de Ética Integridad y Buen Gobierno a todos los niveles de la organización, grupos de interés y comunidad en generales, está a cargo de los procesos de Comunicaciones, Mercadeo y Ventas, Atención al Usuario, Gestión de la Calidad y la Planeación, Talento Humano y Oficial de Cumplimiento. Para ello cuentan con diferentes herramientas como son los correos electrónicos, boletines internos, banner con información rápida, plataforma de intranet, plataforma virtual de

CÓDIGO DE ÉTICA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO



educación continua, proceso institucional de inducción y reinducción, estrategia de comunicación interna Plan Padrino, actividades lúdicas con juegos en los equipos de trabajo que faciliten a las personas generar cultura de los valores del Código y entrega del Manual de Funciones y del Código de Ética Integridad y Buen Gobierno a todos los funcionarios desde el momento de su vinculación.

El proceso de Gestión de Talento Humano, despliega con el cliente interno el Código de Ética Integridad y Buen Gobierno, desde el SER, SABER Y HACER, a través de jornadas de inducción, re inducción, entrenamiento y formación. Todas las personas que, por alguna modalidad de relación laboral, entran a prestar sus servicios a la ESE, deben conocer y entender el Código de Gestión de Integridad y Ética, de forma previa al inicio de labores.

Los líderes de los procesos en la programación de las reuniones de los grupos primarios, y dentro de la estrategia del Plan Padrino promoverán el cumplimiento de cada uno de los lineamientos del presente Código en las actividades realizadas en el día a día.

Desde los mecanismos de divulgación empresarial, se promueve una Cultura de Ética e Integridad, orientada a la transparencia, la legalidad, la participación y el respeto por los derechos humanos, la lealtad y a adopción como propios de los principios y valores institucionales. Adicionalmente se promueven prácticas orientadas a la prevención de la corrupción y del lavado de activos y la financiación del terrorismo.

Como parte del proceso de implementación, la ESE publica el Código de Ética Integridad y Buen Gobierno en la intranet y la página Web, con el fin de que los proveedores, usuarios, IPS, EPS, EAPB, colaboradores directos o indirectos y aquellas personas naturales o jurídicas que tienen interés de vincularse con nosotros, lo conozcan y den cumplimiento a todo lo establecido en el mismo y en las leyes y normas pertinentes. Por lo tanto, en caso de determinarse que alguno de ellos, está relacionado o involucrado en actos ilegales o no éticos que atenten contra el presente Código, la ESE podrá determinar si continua o no con el vínculo contractual.

La actualización estará bajo la responsabilidad de las Oficinas de Calidad y de Talento Humano y para ello se tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- Cambio normativos o reglamentarios aplicables a la empresa.
- Modificaciones al direccionamiento estratégico.
- Resultado de evaluación del nivel de implementación del Código.
- Recomendaciones de los entes de control.

- Recomendaciones del cliente interno o externo, las cuales serán revisadas y avaladas por los líderes de los procesos y los directivos de la institución.

La revisión de los lineamientos éticos se realizará con una periodicidad mínima cuatrienal y/o alineada con la renovación de la planeación estratégica institucional.

Para la implementación del Código de Ética Integridad y Buen Gobierno, la Función Pública pone a disposición de las instituciones una Caja de Herramientas que plantea actividades diseñadas para generar tres fenómenos que promueven el cambio, la cual se encuentra disponible en:

<http://www.funcionpublica.gov.co/eva/codigointegridad/index.html>

10. MECANISMOS DE EVALUACIÓN

La medición se realiza anualmente en la Encuesta de Percepción del Cliente Interno y en encuestas dirigidas al personal vía correo electrónico, con preguntas cortas específicas que se envíen con formato de encuesta Google que permitan validar el aprendizaje específico de los Valores del Código.

Adicionalmente, se continúa con la evaluación del nivel de implementación del Código de Ética Integridad y Buen Gobierno, la cual se realiza a través de las siguientes variables o indicadores:

- Número de personas que visitan la página para consultar el Código de Ética Integridad y Buen Gobierno, en la Intranet y la página Web.
- Porcentaje de funcionarios nuevos que han realizado el Proceso de Inducción y Reinducción en Plataforma de Educación Continua en los temas de misión, visión, principios, valores, Código de Ética Integridad y Buen Gobierno, Manual de Comportamiento y Buen Trato, pautas para la convivencia, plan anticorrupción, contratación, legislación disciplinaria para los servidores públicos y SARLAFT, entre otros.
- Evaluación de conocimiento por parte de los funcionarios en las reuniones de grupos primarios.
- Resultados de la Encuesta de Percepción del Cliente Interno en la pregunta ¿Conoce usted el **Código Ética, Integridad y Buen Gobierno** de la institución?, las relacionadas con Misión, Visión, Principios, Valores, Manual de comportamiento y buen trato, pautas para la convivencia, plan anti corrupción, contratación, SARLAFT, legislación disciplinaria para los servidores públicos, entre otros; en las evaluaciones de los diferentes grupos primarios, Datos de la Plan Padrino.

- Resultados de la Encuesta de Satisfacción en las preguntas relacionadas con trato, confidencialidad.
- Resultados de las evaluaciones de desempeño y de los acuerdos de gestión.
- Procesos disciplinarios relacionados con la vulneración del Código de Gestión de Integridad y Ética.
- Vulneración de derechos del paciente.
- Proporción de riesgos Anticorrupción gestionados.
- Perfil de riesgo SARLAFT.
- Resultados de seguimiento del comité de ética institucional.
- Resultados de seguimiento del comité de bioética institucional.

11. SANCIONES

Las sanciones ante el incumplimiento del Código de Ética Integridad y Buen Gobierno, estarán vinculadas a las etapas y criterios establecidos en el Código Único Disciplinario, aplicado al servidor público y ejecutadas por la Oficina de Control Interno Disciplinario, las cuales son asumidas por la Oficina de Gestión Jurídica.

12. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Manual de comportamiento y buen trato - MTH003
- Manual de políticas institucionales - MGE002
- Manual del SARLAFT - MGE009
- Instructiva carta de derechos y deberes - IME016
- Resolución 3156 de septiembre 2018 de la ESE- Comité Institucional de Gestión y Desempeño- mesas de trabajo.

13. ANEXOS

- Anexo 1: Declaración de Intereses Particulares del Servidor Público o Contratista
- Anexo 2: Declaración de Situaciones de Conflicto de Intereses

14. BIBLIOGRAFÍA

- Modelo de gestión ética para las entidades del estado.
http://transparenciabogota.gov.co/?wpfb_dl=101
- Código de ética del Ministerio de Salud y Protección Social:
<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/C%C3%93DIGO%20DE%20%C3%89TICA.pdf>
- Manual Operativo del Modelo Integral de planeación y Gestión de la Presidencia de la Republica y la Función Pública:
http://www.funcionpublica.gov.co/documents/28587410/0/1508252644_ace62198c2ac686891d7127d86f84937.pdf/2933fa15-c259-b5b0-86a8-17fb4ce59a08
- Valores del Servidor Público - Código de Integridad:
http://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/files/empresas/ZW1wcmVzYV83Ng==/archivos/1517414936_105d3c200c8f5183bb63f0ea7de844fa.pdf
- <https://www.funcionpublica.gov.co/web/identificacion-declaracion-conflicto-intereses>
- <https://www.funcionpublica.gov.co/documents/36031014/36151539/Guia-identificacion-declaracion-conflicto-intereses-sector-publico-colombiano.pdf/81207879-d5de-bec7-6a7e-8ac1882448c2?t=1572381672818#page=11>