



E.S.E. HOSPITAL
SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS
Su salud, nuestra razón de ser

**Proceso de Gestión del
Talento Humano**

**Código de Integridad y de
Buen Gobierno**

Código/Versión:

Fecha de Emisión:

Fecha Última Revisión:

Elaboró: Coordinador de calidad

Página 1 de 28

CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y DE BUEN GOBIERNO

E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS





PRESENTACIÓN

El Código de Integridad y Buen Gobierno de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, se fundamenta en el Decreto 1499 de 2017 que actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG para el orden nacional e hizo extensiva su implementación y evaluación. El nuevo Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG articula el nuevo Sistema de Gestión, que integra los anteriores sistemas de Gestión de Calidad y de Desarrollo Administrativo, con el Sistema de Control Interno. El objetivo principal de esta actualización es consolidar, en un solo lugar, todos los elementos que se requieren para que una organización pública funcione de manera eficiente y transparente, y que esto se refleje en la gestión del día a día.

El Código de Integridad y Buen Gobierno, enmarca los estándares de comportamiento del personal que presta sus servicios en la Entidad y expresa el compromiso en el cumplimiento del objeto y la misión Institucional, mediante la observancia de los principios y valores éticos, establecidos en el presente Código, a través de una gestión caracterizada por la integridad, la transparencia, la eficiencia y la orientación hacia el cumplimiento de los fines esenciales del Estado.
(2).

Este documento contiene los principios y valores de comportamiento (ética) y de buena gestión administrativa con los cuales se compromete toda la institución para con los grupos de interés: los pacientes y su familia, clientes corporativos, comunidad, empleados, Junta Directiva y entes de control.

El Código de Integridad y Buen Gobierno, establece las directrices éticas y políticas de buen gobierno que orientan el actuar de quienes trabajan en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, priorizado en todo momento el bien común sobre el bien particular, y teniendo como referencia las normas que regulan la Entidad y los valores corporativos, para hacer realidad la Visión de éxito por todos compartida. Estas orientaciones deben ser un estímulo continuo para mejorar la calidad y competitividad del servicio de salud a los usuarios y para actuar siempre con integridad moral y con solidaridad social.

Estas Normas deberán regir al interior de la Institución de conformidad con lo establecido en la ley y en los estatutos sociales.

El Presente Código es elaborado de manera participativa por la alta dirección y los líderes del área asistencial y administrativa, partiendo del Direccionamiento Estratégico y los compromisos corporativos en ella identificados, siendo aprobado mediante resolución, por el gerente de La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

(1) OCDE en Recomendación sobre integridad.



(2) De conformidad con lo establecido en el Artículo 2 de la Constitución Política de Colombia.

TABLA DE CONTENIDO

Capítulo I. Define la estructura organizacional y el alcance que se pretende lograr en la aplicación del Código.

- 1.1. Introducción
- 1.2. Objetivo del Código de Integridad y Buen Gobierno
- 1.3. Alcance
- 1.4. Definiciones
- 1.5. Reseña Histórica Institucional
- 1.6. Naturaleza Jurídica
- 1.7. Objeto social
 - 1.7.1 Servicios
- 1.8. Estructura Organizacional y Funcional
- 1.9. Mapa de Procesos
- 1.10. Ámbito de aplicación.

Capítulo II. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO. Establece los lineamientos generales de la planeación sobre la que se soporta la gestión del Hospital.

- 2.1. Misión
- 2.2. Visión
- 2.3. Objetivos Estratégicos
- 2.4. Modelo de Atención
- 2.5. Políticas institucionales
 - 2.5.1 Política de gestión integral
 - 2.5.2 Política de humanización

Capítulo III. CONSTRUCCIÓN DEL CODIGO DE INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

- 3.1. El componente de integridad
 - 3.1.1 Principios de integridad
 - 3.1.2. Los valores y la integridad
 - 3.1.3. Directrices de integridad
- 3.2. El componente de buen gobierno
- 3.3. Objetivos del sistema de gestión integral



E.S.E HOSPITAL SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS

CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y DE BUEN GOBIERNO

CAPITULO I.

1.1. INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye el Código de Integridad y Buen Gobierno de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, el cual contiene los principios, valores y prácticas con los que el Hospital busca preservar la ética empresarial, garantizar la transparencia de su gestión, administrar sus recursos, reconocer y respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas. Así mismo, se incluyen los mecanismos de gobierno, conducta e información de la empresa con el fin de asegurar la confianza sobre su gestión y facilitar el logro de los objetivos gerenciales de supervivencia, crecimiento y desarrollo.

Este Código promueve pautas de comportamiento de alcance ético, es una invitación permanente a trabajar en equipo, tener sentido de pertenencia y a la autorregulación ética en la actuación de todos los funcionarios y contratistas del hospital y sus dependencias, cuyo fin se concreta en asegurar la calidad en la prestación de los servicios de salud con esquemas de fortalecimiento del talento humano y de atención al usuario.

El código de Integridad y buen gobierno es una herramienta para la mejora continua, las disposiciones señaladas a lo largo de este Código están enmarcadas tanto en el ordenamiento legal vigente como en las directrices de las políticas adoptadas por la institución para orientar su actuar y su relación con sus grupos sociales objetivo, estas políticas son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios públicos y contratistas, y señalan los comportamientos esperados frente a la gestión ambiental, la satisfacción de los usuarios y agentes del SGSSS, la seguridad y salud en el trabajo, la seguridad de la información, la rendición cuentas, la administración de los riesgos inherentes a las actividades que se desarrollen en cumplimiento de las funciones y obligaciones contractuales, entre otros aspectos que son reglados por sus directrices.

Finalmente, la Dirección en cabeza del gerente, pone a disposición de los funcionarios y colaboradores de la institución este Código de Ética y Buen Gobierno con el propósito de recuperar la confianza y legitimidad en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

1.2. OBJETIVO DEL CÓDIGO





El Código de Integridad y Buen Gobierno de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, tiene como objetivo establecer los principios y valores que guíen la actuación de los servidores y generar una cultura ética organizacional; encaminada al desarrollo de las funciones y actividades para cumplir cabalmente con los mandatos Constitucionales y normativos, en términos de eficiencia, integridad y transparencia, orientadas hacia el bien común y en especial el de los usuarios, en cumplimiento de los objetivos, visión y misión Institucional.

1.3. ALCANCE

El Código de Integridad y Buen Gobierno de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, va dirigido a todos los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios a la Entidad y a los diferentes grupos de interés con quienes interactúa para la consecución de los objetivos y misión Institucional.

1.4. DEFINICIONES

Las definiciones que se relacionan a continuación tienen como fin generar un mejor entendimiento del Código, algunas de éstas se tomaron del Modelo de Gestión Ética –USAID, del Diccionario de la Real Academia Española y se complementaron con definiciones de otras fuentes de información.

INTEGRIDAD

Cuando hablamos de integridad, nos referimos a la alineación y cumplimiento de los valores, principios y normas éticos que son compartidos y al compromiso de dar prioridad y mantener los intereses públicos por encima de los intereses privados. (1).

BUEN GOBIERNO

Define las políticas, procesos y procedimientos participativos, abiertos y transparentes, con los cuales la institución quiere ganar confianza en el sector de la salud y sus usuarios y favorecer un ambiente de trabajo cordial entre sus trabajadores.

Código de Buen Gobierno: disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, mecanismos e instrumentos que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos hacia el ente estatal.

Código de ética: Es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los



principios, valores y directrices que en coherencia con el código de buen gobierno, todo empleado de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.

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

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

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

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

Valores: Convicciones profundas de los seres humanos que determinan su manera de ser y orientan su conducta y sus decisiones, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante.

1.5. RESEÑA HISTÓRICA INSTITUCIONAL

En el año de 1.980 se iniciaron gestiones por parte de la junta cívica del municipio de Valencia encabezado por los señores Hugo Cuartas (Q.E.P.D), Carlos Julio Gaviria, Miguel Burgos (Q.E.P.D), Segundo Coronado, Ramón Gómez, Emiro Pérez, Eduardo Pacheco (Q.E.P.D), Fernando Madrid, entre otros, con el propósito de conseguir la construcción de una institución hospitalaria en el municipio, que en ese momento tanto se necesitaba en la región, puesto que solo contaban con un centro de salud con una irregular infraestructura, poca dotación e insuficientes profesionales de la salud, técnicos y auxiliares, empeorando la situación la lejanía de la capital del departamento y las malas condiciones de las vías de comunicación.

Es así como consiguen la donación de una hectárea de terreno por parte de los señores Darío Calle (Q.E.P.D) y Ricardo Hadad, ubicada en el barrio Nazareth de la cabecera municipal. Pero es solo después de varios años, y de ardua lucha, gestión y solicitudes ante el nivel departamental y nacional, que se logra conseguir los primeros recursos e iniciar la construcción del hospital en el año 1.988; que fue concluido e inaugurado el 25 de noviembre de 1.989 con el nombre de Hospital Local Sagrado Corazón de Jesús, por el entonces alcalde popular Eusebio Gómez Silva (Q.E.P.D).





Con el anterior nombre inicio su vida jurídica el hospital, prestando los servicios de primer nivel de atención a todas las comunidades del área de influencia y en el año de 1.998, según Acuerdo N° 008 del mismo año, fue transformado en Empresa Social del Estado Hospital Sagrado Corazón de Jesús.

1.6. NATURALEZA JURIDICA:

En cumplimiento de la normatividad vigente, el Hospital Sagrado Corazón de Jesús, fue creado por medio de acuerdo 026 de 1989, del honorable concejo municipal de valencia, lo cual la constituye en una entidad pública descentralizada con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa.

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús es una entidad prestadora de servicios de salud de I nivel debidamente habilitado por la secretaria de salud de Córdoba. Los servicios de baja complejidad se brindan a través de una sede principal y ocho centros de salud (Mieles, Guadual, San Rafael, Reposo, Villanueva, Jaraguay, Mata de Maíz, Las Nubes).

1.7. OBJETO SOCIAL

El objeto principal de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús lo constituye la prestación de servicios de salud en base a su capacidad de atención y resolución en las siguientes áreas: urgencias, consulta externa, promoción y mantenimiento de la salud (PyM), hospitalización, imagenología y laboratorio clínico; bajo el esquema de calidad, eficiencia, eficacia y mejoramiento continuo.

1.7.1. SERVICIOS

URGENCIAS 24 HORAS: Consulta médica general, traslado asistencial básico.

CONSULTA EXTERNA: Consulta médica general, consulta odontológica.

PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO: Consulta médica y de enfermería.

HOSPITALIZACION: Internación adulto, pediátrica y obstétrica.

Apoyo diagnóstico: imagenología, laboratorio clínico, electrocardiograma.

APOYO TERAPEUTICO: Terapia Respiratoria, Terapia Física, Servicio Farmacéutico.

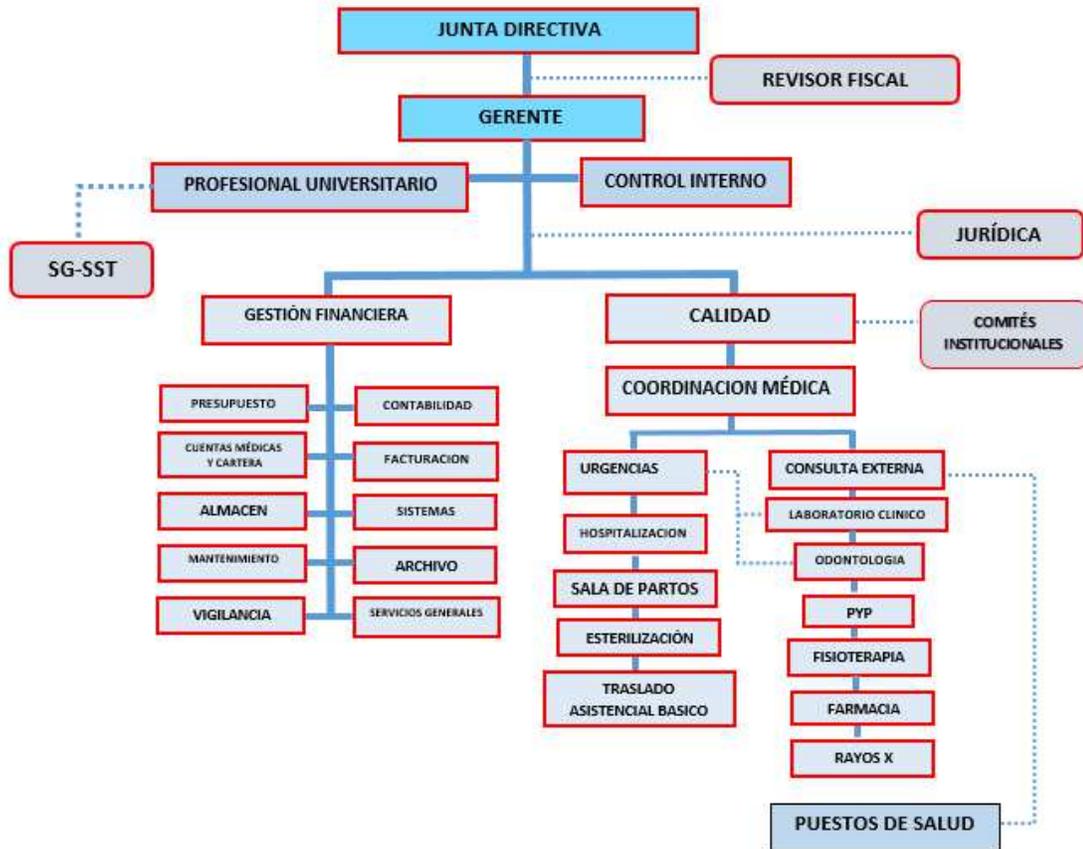
1.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL Y FUNCIONAL

Nuestra Estructura Organizacional se compone de una Junta Directiva, la Gerencia y sus Dependencias y una Revisoría Fiscal independiente; funcionalmente estamos organizados con sede principal en el casco urbano, centros de salud en 8 corregimientos con influencia en todas las veredas que componen el territorio del municipio de valencia.



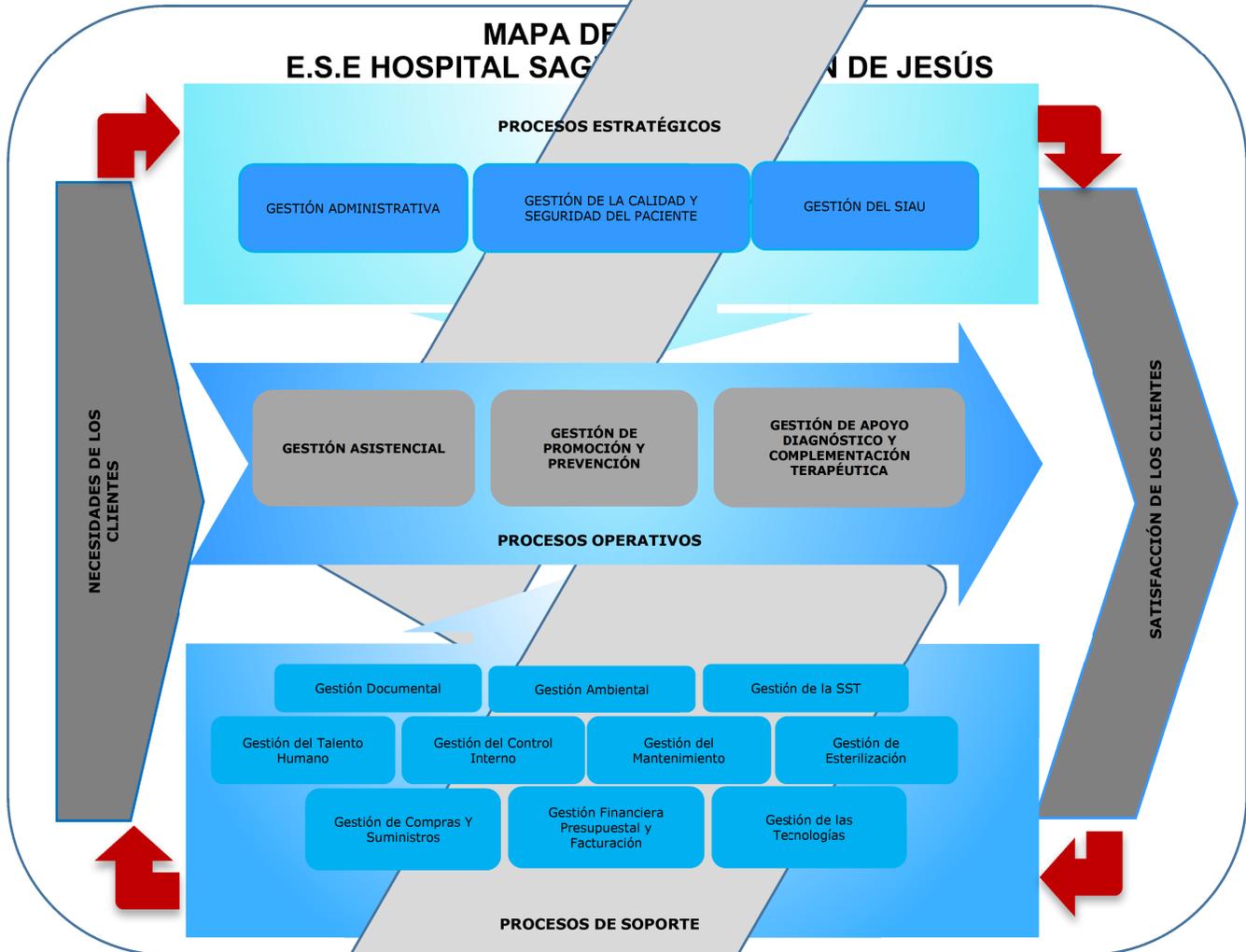


ORGANIGRAMA FUNCIONAL



1.8 MAPA DE PROCESOS

Nuestra estructura funcional se basa en la gestión por procesos la cual representamos por medio de nuestro mapa, el cual se relaciona a continuación:



1.9. AMBITO

La condición de Hospital tiene una doble connotación, puesto que nos indica que, al ser una institución con una misión social que para los efectos implica atender la población vulnerable del municipio de Valencia, pero a la vez, por ser una Empresa, exige la auto sostenibilidad económica para garantizar la supervivencia.

Así las cosas, debemos centrar la gestión del Hospital en torno a la organización de procesos y servicios enfocados a atender las necesidades y dar un trato digno a nuestros usuarios, creando un clima de confianza y legitimidad que nos permita lograr su fidelización. Al mismo tiempo nuestros procesos deben ejecutarse de





acuerdo a principios de eficiencia, eficacia y efectividad, para asegurar la generación de los recursos que mantengan viable al hospital en el tiempo.

Entonces al hablar de un obrar ético nos referimos a la totalidad de los funcionarios de la institución quienes deben aportar al logro de la razón de ser de la institución, en los dos grandes enfoques mencionados.

Por lo anterior, el presente Código de Ética y Buen Gobierno es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios (planta y otro tipo de contrato) al servicio del Hospital en todos los niveles y dependencias.

CAPITULO II

2.1. MISIÓN

Somos una organización que presta servicios de salud de baja complejidad en la región del alto Sinú con calidad y calidez; apoyados en los valores de compromiso, respeto y responsabilidad; con un recurso humano idóneo, tecnologías e infraestructura adecuada para satisfacer las expectativas de los usuarios y alcanzar el desarrollo sostenible.

2.2. VISIÓN

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús está comprometida en satisfacer las necesidades y expectativas de sus partes interesadas, en apoyo a tal compromiso la organización a 2023 aspira a:

1. Ser reconocida por aplicar altos estándares de calidad y garantizar procesos de atención seguros
2. Alcanzar la mejor salud posible de la comunidad
3. Ser reconocida por su desarrollo sostenible
4. Ser líder en la gestión preventiva

2.3. OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

- Fortalecer la atención primaria en salud con enfoque de salud familiar y comunitaria para mejorar las condiciones de salud de la población.
- Fortalecer la implementación de sistemas de gestión para mejorar de forma integral los resultados en materia de calidad, seguridad y medio ambiente
- Garantizar la planificación organizacional para prever escenarios futuros.
- Fortalecer las competencias del recurso humano para garantizar los resultados institucionales.
-



2.4. MODELO DE ATENCIÓN:

Es una estrategia diseñada por la E.S.E. Hospital SAGRADO CORAZON DE JESUS que comprende la integralidad de los procesos organizacionales para la prestación del servicio, con un enfoque aplicado a la atención segura mediante la gestión del riesgo y centrada en el usuario y su familia, acorde con su capacidad instalada, es decir, infraestructura física, dotación, recurso humano, tecnológico y suficiencia económica, dentro de la red nacional de salud, de un primer nivel de atención, para cumplirle a las aseguradoras y al usuario, de acuerdo a un plan de beneficios acordados, entre el asegurado y la aseguradora y entre ésta con la E.S.E. a través de un contrato, acorde a las leyes y las normas que la regulan, donde el objetivo principal del Modelo es implementar un portafolio de servicios





habilitados que logre resolver como mínimo el 85% de los problemas de salud del municipio. Además, la incorporación, como parte del sistema de prestación de servicios, de un Modelo de atención integral de la Salud que responda a las necesidades de la población y articule y armonice las acciones de atención individual y colectiva y las actividades de salud ambiental y redes de apoyo social, dentro de la nueva concepción de Protección social Integral.

2.5. POLÍTICAS INSTITUCIONALES:

Las políticas definidas y adoptadas en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, señalan las directrices y marco de actuación para el cumplimiento idóneo, ético, eficiente, eficaz y efectivo de los fines públicos misionales encomendados a esta institución. Estas políticas están desplegadas en la organización y son herramienta de primer orden para la gestión y prestación de servicios de salud que el Hospital realiza

2.5.1 POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús está comprometida con la gestión integral de la organización para satisfacer a sus clientes en el contexto interno y externo, mejorar la calidad de los procesos, disminuir los riesgos asociados a la atención, prevenir eventos que afecten el medio ambiente y la salud de los trabajadores; en apoyo a tal compromiso, la E.S.E trabajará permanentemente en:

- La mejora continua de sus procesos
- La calidad y seguridad de pacientes
- La seguridad y salud en el trabajo
- La gestión ambiental
- La gestión del riesgo

2.5.2 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La Gerencia y los colaboradores La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús se comprometen a brindar un trato humanizado a los usuarios, garantizando y respetando la privacidad en la atención, de igual forma a la comunidad y los compañeros de trabajo, reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos; por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia. Desarrollando la labor diaria aplicando los principios de servicio humanizado y seguro, participación comunitaria y equidad y los valores institucionales de respeto, probidad, solidaridad y trabajo en equipo, porque ellos nos permiten la construcción de una convivencia laboral gratificante.





CAPITULO III

3.1. EL COMPONENTE DE INTEGRIDAD

La ética, como valor fundamental en la función pública, está estrechamente conectada con dos valores que, aunque independientes, están en permanente conexión y le exigen al servidor público un comportamiento coherente en los dos ámbitos a los que aluden: la integridad y la transparencia. La integridad hace alusión al comportamiento recto, probo e intachable, es decir, al cabal cumplimiento de principios éticos en el desempeño de la función pública, y en particular al manejo honrado y pulcro de los bienes públicos. La transparencia, en cambio, se refiere al comportamiento claro, evidente, que no deja dudas y que no presenta ambigüedad. (2).

3.1.1 PRINCIPIOS DE INTEGRIDAD

En concordancia con los anteriores conceptos, los principios y valores que se han definido en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, se enmarcan en los principios Constitucionales y buscan forjar una cultura de integridad que permita crear confianza en nuestros clientes, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos y a la misión Institucional.

Son principios de integridad los siguientes:

- **Igualdad:** En la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús se reconoce que las personas nacen libres e iguales ante la ley y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades, por tanto se debe garantizar su participación en igualdad de condiciones y según sus necesidades específicas, sin discriminación de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, opinión política o filosófica.
- **Transparencia:** Todos los servidores de la ESE, dirigen sus acciones, basadas en los principios Constitucionales de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, para lo cual mantienen la información a disposición de los usuarios y los grupos de interés, como resultado de las actividades administrativas y misionales.

2) USAID. Modelo de gestión ética para las entidades del estado. Colombia 2006.



- **Trabajo en Equipo.** Todos los servidores independientes de su forma de contratación, realizan sus labores en busca del bien común y la obtención de los mejores resultados, para lo cual suman sus esfuerzos, en una mutua colaboración y cooperación, para el cumplimiento de los objetivos institucionales, bajo las mejores prácticas organizacionales.
- **Dignidad:** La ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús reconoce la dignidad humana como una condición inherente del ser humano, por lo tanto, todas las personas son merecedoras de sus derechos y libertades fundamentales, y en esta medida se compromete a valorar, reconocer y respetar los derechos de cada persona, integralmente entendida y aceptada, desde un enfoque de igualdad y de diferencia.
- **Participación:** En la ESE se contempla la participación ciudadana como una medida en la eliminación de los obstáculos a la igualdad y la protección a los derechos humanos, incorporando la voz y las necesidades de la ciudadanía en las decisiones y acciones relacionadas con el desarrollo y el mejoramiento de las condiciones de vida de la población.
- **Eficacia:** Los servidores de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, conocen la misión, visión y planes institucionales con total claridad y actúan considerando en primer lugar el interés público y el beneficio de la sociedad, sin lugar a los intereses personales.
- **Primero la vida.** Cuidar y proteger la vida y la integridad del ser humano, con la promoción de la Salud, la prevención de la enfermedad, recuperación de la salud, promoción de sus deberes y respeto a sus derechos.

3.1.2. LOS VALORES Y LA INTEGRIDAD.

Representan los valores, aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia amable y respetuosa de la dignidad humana.



Valores de Integridad en la ESE Hospital Sagrado Corazón de Jesús y comportamientos asociados.

En su componente de integridad, el código está compuesto por los cinco valores definidos por el Gobierno Colombiano a través del Departamento Administrativo de la Función Pública en el Código de Integridad, que ha sido creado para todas las entidades y servidores públicos del país y un valor propuestos por los funcionarios y contratistas dada la naturaleza de la institución.

En esta medida, E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, asume el Código de Integridad del servidor público y crea su código de integridad con seis valores.

- **HONESTIDAD**
- **RESPETO**
- **COMPROMISO**
- **DILIGENCIA**
- **JUSTICIA**
- **SOLIDARIDAD**

A continuación, se definen los valores y, por cada uno de ellos, los comportamientos asociados en términos de los que se debe hacer y lo que no se debe hacer:

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

Lo que hago:

- Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- 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.
- Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- Denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo, siempre.



- 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.

Lo que no hago:

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso, porque debe prevalecer la igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, y cualquier otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- 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).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, o con su gestión.

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:

- 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.
- 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.

Lo que no hago

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, bajo ninguna circunstancia.
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.



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:

- Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- 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.
- Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.
- Presto un servicio ágil, amable y de calidad.

Lo que no hago:

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- 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.
- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.

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

Lo que hago:

- Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.





- Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

Lo que no hago:

- No malgasto ningún recurso público.
- No postergo las decisiones y ni las 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.
- No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo

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

Lo que hago:

- Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.
- Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.
- Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.

Lo que no hago:

- No promuevo y ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- 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.



Solidaridad: Presto asistencia y apoyo a las personas ante una situación difícil o de vulnerabilidad, de manera diligente y para dar cumplimiento a la misión de la institución.

Lo que hago:

- Atiendo prioritariamente a las personas de la tercera edad, en situación de discapacidad, mujeres embarazadas o con niños.
- Dedico unos minutos para escuchar con atención a una persona que necesite expresar sus sentimientos hacia una situación particular y en la medida de lo posible, doy apoyo, oriento o brindo atención.
- Ofrezco y brindo cuidados a personas que se encuentran en situación de abandono o desvalidos.
- Realizo actividades de forma voluntaria en la institución para aportar a su crecimiento y beneficio.
- Presto primeros auxilios a personas que se encuentren en situación de peligro, bien sea por accidente de tránsito o desastres naturales entre otros.

Lo que no hago:

- No brindar ayuda.
- Prestar mis servicios por interés y conveniencia propia.
- Discriminar a las personas.
- Trabajar de manera independiente, sin interacción y colaboración con y hacia los demás compañeros del equipo.

3.1.3. DIRECTRICES DE INTEGRIDAD.

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, interactúa con diferentes grupos de interés, orientando las actuaciones y relaciones en pro de la consecución de los objetivos y misión Institucional, basadas en los principios y valores y las mejores prácticas organizacionales, para lo cual se definen las directrices, orientadas hacia algunos de estos grupos:

Con los Servidores:

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús,

- Proporciona un trato respetuoso, digno e imparcial, libre de acoso a todos los servidores que prestan sus servicios en la institución.





- Propende por generar una cultura hacia el servicio, trabajo en equipo y el mejoramiento continuo, encaminados a dar cumplimiento a las mejores prácticas organizacionales en el marco de los principios y valores éticos.
- Propicia a todos los empleados y al personal que presta sus servicios a la institución, un ambiente de trabajo adecuado y con los elementos necesarios para desarrollar las labores que le han sido asignadas.
- Propicia, divulga y exige el cumplimiento de la normatividad interna y externa que regula el sector salud.
- Promueve y exige el cumplimiento de las normas de bioseguridad en el desarrollo de las labores de todos sus empleados, proveedores y contratistas.
- Promueve y exige el cumplimiento de buenas normas de higiene, pulcritud y limpieza, orden y aseo en el puesto de trabajo, el cumplimiento del uso adecuado del uniforme, evitar excesos en el uso de joyas, fragancias y perfumes, portar de manera adecuada el carnet de identificación y llevarlo siempre que esté dentro de las instalaciones de la institución.
- Prohíbe fumar y presentarse al trabajo bajo la influencia de sustancias psicoactivas o de alcohol; al igual que el uso, posesión o venta de estas sustancias en las horas de trabajo o dentro de sus instalaciones.

Con los Usuarios:

En La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús se DEBE tener en cuenta que:

- La Entidad establece estándares de servicios basados en la confianza, trato digno y respetuoso hacia el usuario, garantizando la integridad y confidencialidad de la información.
- Se debe proporcionar un ambiente que favorezca el reposo y la recuperación de los pacientes, por lo tanto hay que disminuir el nivel de ruido, no gritar en los pasillos, no mantener conversaciones personales frente a los usuarios y mantener cerrada la puerta de las habitaciones de los pacientes.
- Antes de iniciar el tratamiento del paciente, se debe verificar su identidad, explicar de forma clara, amable y respetuosa el procedimiento a seguir.
- Hay que procurar un ambiente cómodo para aquellos usuarios que deben esperar.
- Es un deber mantener al usuario oportuna y adecuadamente informado sobre su atención, tratamiento, manejo y demás aspectos pertinentes.
- Siempre se debe agradecer a los usuarios por su espera y disculparse en caso de demoras u otros inconvenientes.



- Se debe prestar atención a las palabras del paciente y reconocer la importancia del lenguaje corporal y el tono de voz que utiliza en su relación con el paciente para entablar una comunicación efectiva.
- Debe orientar o acompañar a los usuarios hasta su destino.
- Se debe evitar confrontar a los usuarios, la labor primordial debe ser aclarar la información y lograr su satisfacción.
- Los llamados y el teléfono del servicio deben responderse a la mayor prontitud.
- En caso de presentarse inconvenientes en la prestación del servicio, usted deberá emprender acciones para reparar dicha situación.
- Se deben reportar eventos y situaciones que puedan generar inseguridad.

Con los proveedores.

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, basa la actuación administrativa en el marco normativo establecido para la actividad contractual aplicable a la Entidad, bajo criterios de objetividad, justicia y equidad, que garantice la transparencia en los procesos contractuales y la aplicación de los principios que rigen dicha actividad.

Con los órganos de Control.

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, debe propiciar una comunicación cordial y efectiva con los diferentes Entes de Control, para generar una información, clara, objetiva y confiable, en el manejo de los recursos asignados para dar cumplimiento a la misión institucional, permitiendo un resultado que propenda por la mejora continua en la prestación de los servicios a la comunidad.

Instituciones Educativas.

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, propende por generar espacios de cooperación y generación de conocimiento con las Entidades Educativas que forman personal de la comunidad, para el desarrollo de habilidades dentro de la misión institucional, bajo principios de participación y confidencialidad de la información.

Con los medios de Comunicación.

La información que suministra la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús tanto interna como externa, se genera en forma veraz, oportuna, clara, precisa y confiable, con la supervisión de la gerencia, quien regula las políticas de divulgación de la institución, con el fin de que permita dar a conocer los hechos





que contribuyan al conocimiento de la verdad de cualquier actuación institucional, los beneficios a la comunidad y el acceso a la prestación de los servicios que ofrece la institución a la comunidad.

Con la Ciudadanía en general.

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, comprometida con los principios organizacionales, encamina todas las actividades para garantizar una información a la ciudadanía en forma oportuna y diligente con actitud hacia el servicio que propenda por la satisfacción de los usuarios en todos los requerimientos e información que requieran, relacionada con la misión institucional.

Relaciones Interpersonales

En La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, se DEBE tener en cuenta que:

- Debe ser puntual en los horarios establecidos por la institución, informar las demoras inesperadas a su jefe inmediato. Cubrir a sus compañeros en caso de ser necesario.
- Cada trabajo es importante, por tanto debe tratar a sus compañeros con respeto y amabilidad, sin distinción alguna.
- Debe ofrecerse para ayudar a los demás siempre que le sea posible. Se espera cooperación de su parte.
- Debe evitar llamar la atención o criticar a sus compañeros de trabajo en presencia de terceros (en especial de nuestros usuarios).
- Los temas de los Servicios y áreas jamás deben discutirse en sitios públicos.
- Es un deber dar una inducción adecuada a los nuevos funcionarios, familiarizándolos con los valores de la institución, enseñando con el ejemplo, para que se adapten al nuevo cargo.
- Cuando surja un problema, se debe afrontar con responsabilidad sin culpar a otras personas o servicios, informar a su jefe inmediato, ser parte de la solución y evitar difundir actitudes negativas a los demás.
- Los funcionarios de la Clínica deben abstenerse de hacer rifas, vender o comprar productos o insumos dentro de su horario y sitio de trabajo.
- Debe ser veraz, exacto y claro en todas sus actuaciones.
- Es un deber de todo trabajador, hablar bien de la institución y velar por su buen nombre dentro y fuera de ella.
- Es un deber ser cordial y tener siempre paciencia.





3.2. EL COMPONENTE DE BUEN GOBIERNO

El Buen Gobierno

El Buen Gobierno hace referencia al conjunto de principios, valores y buenas prácticas de gestión, con énfasis en los resultados, generando relaciones de confianza y respeto entre el Estado y los ciudadanos. (3)

Cuando hablamos de Buen Gobierno en la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, nos referimos al compromiso por la atención médica de primer nivel, a una gestión con criterios de ética, integridad, transparencia y eficiencia; una gestión orientada a resultados, que respeta las normas establecidas y enfocada al logro de su misión, a través de políticas incluyentes.

En este proceso, se ha tenido la claridad de que la institución requiere de una estructura organizacional apropiada, que es necesario contar con personal calificado, con experiencia y con habilidades de liderazgo, para desarrollar efectiva y eficientemente sus funciones; por lo que se ha desarrollado un mapa de procesos con un paquete robusto de procedimientos, se ha puesto especial atención a la identificación y administración de riesgos tanto de gestión como de corrupción y se han creado herramientas de evaluación.

En concordancia con lo anterior y con las normas constitucionales y reglamentarias que rigen la administración de la institución y con el propósito de dar cumplimiento al objeto social, para la cual fue creada, la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, opta por las siguientes políticas de Buen Gobierno que rigen la administración de los diferentes Directores y Jefes de Grupo que forman parte de la organización, con el fin último de fomentar entre los integrantes, una actuación, basada en la eficiencia, integridad y transparencia.

3) CÓDIGOS DE BUEN GOBIERNO: HERRAMIENTAS PARA INCREMENTAR EL VALOR PÚBLICO. Alejandro Lobo Sagre. Publicado en Carta Administrativa, Revista institucional del Sector Función Pública. Colombia.





▪ **Políticas para la Dirección.**

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, en cumplimiento con el Plan de Desarrollo, Plan Estratégico Institucional, Planes de Acción, Plan de Adquisición y todos los Planes, Programas y Proyectos institucionales, desarrolla las actividades misionales, administrativas y jurídicas, en el marco de las normatividad aplicable, para dar cumplimiento al objeto social para la cual fue creada.

Los servidores, enfocan sus esfuerzos y recursos, basados en los valores éticos, para garantizar que el servicio que se preste a los usuarios, se enmarque en el trato digno, cordial y considerado, y en la atención segura y pertinente; como garantes de la promoción, conservación y recuperación de la salud de la comunidad.

▪ **Política de Responsabilidad con el Acto de Delegación de Funciones.**

Cuando la gerencia delegue determinadas funciones, debe ser consecuente con las obligaciones que asumió, de modo que debe determinar por acto administrativo las obligaciones y compromisos del delegado, se obliga a mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, a impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y a establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas.

▪ **Políticas de relación con los Órganos de Control Externo.**

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, mantiene unas relaciones armónicas con las diferentes entidades de Control y pone a disposición la información pertinente, con el fin de conocer los resultados del ejercicio de control que se realice a la institución, implementando las acciones pertinentes para la mejora continua de los procesos y garantizar un óptimo servicio que permita cumplir con los objetivos estratégicos y la misión institucional.

Es así como la Dirección, y Líderes de procesos, mantienen la información relativa a la gestión de los diferentes procesos actualizada y disponible conforme a las normas y principios contables y administrativos aplicables. Para tal efecto la Entidad:





- Rinde oportunamente los informes solicitados por dichos entes de conformidad con los términos de respuesta.
 - Presenta resultados concretos de la gestión, actividades y servicios prestados, respecto de los objetivos institucionales propuestos y las funciones encomendadas.
 - Aplica las metodologías e instructivos exigidos por los distintos entes para la rendición de los informes.
 - Diligencia con objetividad y transparencia los informes solicitados.
 - Genera y fortalece los mecanismos de rendición de cuentas al Estado en general, a los clientes – usuarios y partes interesadas que rodean la acción pública ejecutada por la institución.
 - Publica los informes oficiales en la Página Web de la institución.
 - Mantiene espacios de interlocución con la ciudadanía, con el fin de generar transparencia y garantizar el control social.
 - Desarrolla anualmente, el proceso de Rendición de Cuentas, mediante la realización de una Audiencia Pública, utilizando los diferentes canales de comunicación.
 - Actúa con respeto frente a las observaciones realizadas y las acata con oportunidad estableciendo planes de mejoramiento.
- **Políticas de Recurso Humano.**

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús propende por mantener unas condiciones labores óptimas para el fortalecimiento y el desarrollo integral del talento humano, mediante el establecimiento y desarrollo de los Programas de formación, capacitación y bienestar, generando un ambiente de trabajo armónico, con el fin de promover en los servidores una actitud positiva hacia el servicio de los ciudadanos y promueva el trabajo en equipo, dirigida hacia el cumplimiento de los objetivos organizacionales y la satisfacción de los diferentes usuarios y grupos de interés.

▪ **Políticas de Información y Comunicación.**

La E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, observa las directrices sobre transparencia y el derecho a la información pública y de Gobierno en Línea, en el marco de la Ley 1712 de 2014 por medio de la cual “se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones”, la Ley 1581 de 2012 por la cual “se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales” y demás normatividad aplicable, con el fin de que la información que se genere al interior de la entidad; las



actividades administrativas y asistenciales, la promoción de servicios que la institución presta a la comunidad y forma de acceder a ellos, así como los avances y resultados de la gestión, sea publicada en debida forma a través de los diferentes canales de información y comunicación para que permanezca a disposición de la ciudadanía y los diferentes grupos de interés, (Portal Web, Correo Institucional, comunicaciones informativas entre otras), observando en todo momento las directrices relacionados con la seguridad de la información establecida en la institución.

Los servidores de la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, se encuentran comprometidos en mantener una comunicación asertiva, con los diferentes grupos de interés en forma clara, oportuna, veraz, actualizada y confiable, así como promover una comunicación interna que permita un flujo de información entre las diferentes Áreas y servidores, generando relaciones de diálogo y colaboración para fortalecer la cultura organizacional y la identidad institucional.

▪ **Políticas de Responsabilidad Social con la Comunidad**

En la E.S.E Hospital Sagrado Corazón de Jesús, sus servidores se encuentran comprometidos en el cumplimiento de la misión institucional, generando y estableciendo las actividades y los espacios necesarios para garantizar el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, para lo cual propenderá por el mejoramiento de la calidad en el servicios de atención medico asistencial de primer nivel. La E.S.E viene desarrollando normas claras para garantizar los derechos de los usuarios y que cuenten con herramientas e información suficiente para la toma de sus decisiones.

La Entidad ha promulgado la Carta de Trato digno a los Usuarios, la cual establece que en la atención a los usuarios de la entidad “debe prevalecer un trato digno, considerado, respetuoso y reservado para que pueda presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad”, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la Ley. Este procedimiento, al igual que ejemplares del código de Integridad y Buen Gobierno estarán a disposición para consulta permanente por parte de todos los interesados, tanto física como virtualmente.

Acorde con el principio de transparencia y la observancia de la Ley de anticorrupción, la institución, presenta los informes de gestión y rendición de cuentas, para que la comunidad en general y los grupos de interés conozcan el



resultado de la Gestión de la Entidad y participa con otras entidades del sector en actividades que beneficien a la comunidad.

3.3 OBJETIVOS DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRAL:

CALIDAD.

- Conocer las necesidades de los usuarios a través de estrategias o mecanismos de comunicación para mejorar la satisfacción y sus expectativas
- Implementar el sistema integrado de gestión para mejorar los resultados organizacionales
- Implementar procesos de mejora continua para optimizar la calidad de los servicios
- Adoptar altos estándares de calidad, para el cumplimiento del sistema único de acreditación en salud

SEGURIDAD DEL PACIENTE.

- Implementar las estrategias establecidas en el programa de seguridad del paciente para alcanzar la mejor salud de la población
- Gestionar los eventos adversos de la organización para disminuir los riesgos asociados al proceso de atención en salud

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO.

- Cumplir con los requisitos legales correspondientes a la seguridad y salud en el trabajo que aplican a la organización para prevenir enfermedades y accidentes laborales
- Monitorear el desempeño del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para evaluar su efectividad
- Implementar procesos de mejora continua para disminuir o mitigar riesgos laborales
- Conocer las necesidades de los procesos en materia de seguridad y salud en el trabajo para satisfacer las partes interesadas

GESTIÓN AMBIENTAL.

- Optimizar el uso de los recursos naturales y materiales para mitigar los impactos ambientales
- Minimizar la generación de residuos hospitalarios para mitigar la contaminación del medio ambiente



- Implementar tecnologías más limpias y prácticas de mejora continua de la gestión ambiental
-

GESTIÓN DEL RIESGO.

- Gestionar los riesgos de los procesos organizacionales para alcanzar de forma efectiva los objetivos institucionales
- Desarrollar auditorías internas, como practica de mejora continua para fortalecer la gestión del riesgo.

ELABORÓ	REVISÓ Y APROBÓ
Nombre: Jhanina Díaz Vidal	Nombre: Alberto Vidal Díaz
Cargo: coordinadora de calidad	Cargo: Gerente
Archivo: Oficina de calidad- 5 años	Disposición final: Archivo Histórico

Original Firmado.