



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 1 de 20

CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Empresa Social del Estado
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
El Santuario Antioquia

Héctor Alonso Duque Aristizábal
Gerente



Tabla de contenido

PRESENTACIÓN	4
GLOSARIO DE TÉRMINOS.....	4
TÍTULO I.....	5
DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA E.S.E	5
TÍTULO II POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA EL DIRECCIONAMIENTO DE LA E.S.E	
7	
Capítulo 1. Compromiso con los fines del Estado	8
Compromiso del Gerente y directivos de la Entidad	8
Responsabilidad con el acto de delegación.....	8
Capítulo 2. Políticas de relación con los órganos de control	8
Compromisos con los órganos de control.....	8
Compromiso en relación con el órgano de control político.	9
TÍTULO III POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA E.S.E	9
1. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO	9
Capítulo 1. Políticas para la Gestión Ética	9
Compromiso con el Código de Ética Institucional y demás protocolos.....	9
Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas.....	9
Acciones para la integridad y transparencia	9
Colaboración interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas.....	10
Compromiso de lucha Antipiratería.....	10
Capítulo 2. Políticas de Gestión del recurso humano.....	10
Compromiso con la Protección y Desarrollo del Talento Humano.....	10
Capítulo 3. Políticas de comunicación e información	10
Compromiso con la Comunicación Pública	10
Compromiso con la Comunicación Organizacional	10
Compromiso con la Comunicación para el Desarrollo	11
Compromisos para la comunicación en medios	11
Compromiso con el Gobierno en Línea	11
Compromiso de Confidencialidad.....	11
Capítulo 4. Política de Humanización.....	11
Capítulo 5. Política de Calidad	11
Capítulo 6. Política de priorización en la prestación de servicios de salud.....	12
Capítulo 7. Política de seguridad del paciente	12
2. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	12
Capítulo 8. Políticas de responsabilidad social con la comunidad	12
Compromiso con la comunidad en general	12
Políticas de comunicación e información con la comunidad.....	13
Compromiso con la Rendición de Cuentas.....	13
Atención de Quejas y Reclamos.....	13
Compromiso de información y atención al usuario.	13
Compromiso con el Control Social.....	13



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 3 de 20

Capítulo 9. Política de responsabilidad frente al medio ambiente	14
Responsabilidad con el Medio Ambiente	14
3. POLÍTICA FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS	14
Capítulo 10. Política frente a los conflictos de interés	14
Política Frente al Conflicto de Interés	14
Prácticas a evitar para la prevención de Conflictos de Interés.	14
Deberes de los equipos humanos relacionados con los Conflictos de Interés.	14
Prohibiciones para el personal sobre conflictos de interés	15
Procedimientos de resolución y divulgación de conflictos de intereses para los funcionarios	15
Capítulo 11. Políticas frente a Contratistas Y Proveedores.....	15
Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública.....	15
Principios en Materia de Contratación Pública	15
Información y corresponsabilidad	16
4. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO.....	16
Capítulo 12. Política frente al control interno.....	16
Compromiso frente al MECI	16
Capítulo 13. Política Sobre Riesgos.....	16
Declaración de Riesgo.....	16
TÍTULO IV FUNCIONAMIENTO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.....	16
Capítulo 1. De los comités para las buenas prácticas de la función pública	16
Comités especiales y disposiciones comunes	16
Comité de Ética y Buen Gobierno.....	17
Perfil de los miembros del comité de ética y buen gobierno y cumplimiento de sus funciones	17
Funciones y atribuciones del comité de ética y buen gobierno.....	17
Funciones del comité de ética y buen gobierno relativas a conflictos de interés	18
Capítulo 2. De la administración y resolución de controversias	18
Compromiso con la administración y resolución de controversias	18
Capítulo 3. De los indicadores de gestión del código de buen gobierno.....	18
Capítulo 4. De la adopción, vigencia, divulgación y reformas al código de buen gobierno .	19
Vigencia del código de buen gobierno.....	19
Divulgación y sensibilización del Código de buen gobierno	19
Reformas al Código de Buen Gobierno	19



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 4 de 20

PRESENTACIÓN

El presente Código de Buen Gobierno es fruto de la activa participación del equipo directivo de la E.S.E San Juan de Dios de El Santuario Antioquia. Como tal, la adaptación de este código constituye nuestro compromiso institucional con el desempeño de la función pública que le ha sido asignada, hacia el logro de una gestión caracterizada por la integridad, transparencia, eficiencia y clara orientación hacia el cumplimiento de los fines del Estado.

Nuestro código de Buen Gobierno será la carta de navegación que oriente a todo el personal de la E.S.E al cumplimiento de la misión, visión de la E.S.E; siempre con el compromiso de respetar los principios éticos frente a los grupos de interés y frente al Estado.

HECTOR ALONSO DUQUE ARISTIZABAL
Gerente E.S.E Hospital San Juan De Dios de El Santuario

GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Buen Gobierno, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones utilizadas:

Administrar: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución.

Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de la 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 la Entidad, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos de la misma.

Código de Ética: documento de referencia 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 servidor público de la Entidad debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Comité de Buen Gobierno: instancia organizacional encargada de ejercer la veeduría sobre el cumplimiento del Código de Buen Gobierno, y facultada en el tema de la prevención y el manejo de los conflictos de interés dentro de la Entidad.

Comité de Ética: instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética en la Entidad, encausado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía, por parte de todos los servidores públicos de la Entidad.

Conflicto de Interés: toda situación o evento en que los intereses personales, directos o indirectos, del empleado, cualquiera que sea su nivel, se encuentren o puedan llegar a

encontrarse en oposición con los de la organización, interfieran o puedan interferir con el cumplimiento de sus deberes, o lo lleven a actuar en su desempeño por motivaciones diferentes al recto y real cumplimiento de sus responsabilidades.

Gestionar: Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.

Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible al Gerente el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo.

Grupos de Interés: Personas, grupos o Entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Clientes internos y externos", o "partes interesadas". **Misión:** definición del quehacer de la Entidad. Está determinado en las normas que la regulan y se ajusta de acuerdo con las características de cada ente público.

Modelo Estándar de Control Interno –MECI–: Modelo establecido por el Estado para sus Entidades mediante el Decreto No. 1599 de 2005. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar el desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 5 de 20

Principios Éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben. Se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta.. Los principios son las normas rectoras que orientan la actuación y que no son susceptibles de trasgresión o negociación.

Rendición de Cuentas: deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de la entidad, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de la entidad a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

Valor Ético: Forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

TÍTULO I DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA E.S.E

PRESENTACIÓN

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud de primer nivel de atención y la cual ha basado su gestión en la ética corporativa como factor clave para el cumplimiento sus principales objetivos organizacionales los cuales son: prestar servicios de salud enmarcados en la calidad que satisfagan las expectativas de nuestros clientes y mejorar continuamente el desempeño de todos los procesos de la institución. En este contexto, venimos desarrollando esfuerzos sistemáticos para construir una cultura organizacional fundamentada en valores y nuestro compromiso es trabajar bajo un régimen de transparencia y probidad, donde se rindan cuentas de nuestras actividades a todas las partes interesadas de la organización. Para lograrlo hemos establecido políticas corporativas que propenden por la autorregulación en la gestión, las cuales se encuentran descritas en este Código de Buen Gobierno, convirtiéndose así en un aliado estratégico que nos ayudará a fortalecer la confianza y la credibilidad de nuestros usuarios.

IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA JURÍDICA DE LA ENTIDAD

El Hospital San Juan de Dios es una Empresa Social del Estado descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el Capítulo III, Título II, Libro Segundo de la Ley 100 de 1993, y no tendrá funciones distintas de las inherentes a su propia organización, está regida por la Constitución Nacional y por las Leyes de la República de Colombia en especial las dirigidas al régimen del sector salud.

Tenemos un alto sentido de compromiso con:

Nuestra Misión

Nuestra Visión

Nuestros Valores Corporativos

Los Objetivos Estratégicos

Los principios éticos consagrados en el Código de Ética institucional

El Gerente de la E.S.E y su equipo de trabajo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la misión y visión de la entidad; y destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de sus cargos.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 6 de 20

Misión

Somos una Empresa Social del Estado de primer nivel de complejidad. Basados en el conocimiento Científico, la ética y el compromiso del equipo de trabajo, prestamos servicios humanizados y seguros para la promoción de la salud, prevención, diagnóstico y tratamiento de la enfermedad, con alto nivel de calidad para nuestros usuarios, familias y comunidad.

Visión

En el 2020 seremos una institución con prestigio municipal y regional caracterizada por la eficiencia en la prestación de los servicios de salud y un buen manejo de los recursos, con estrategias y políticas institucionales, que promueven estilos de vida saludable, bajo un modelo de atención integral, humanizada y segura que contribuya al bienestar y satisfacción de los clientes, usuarios y sus familias.

Principios

La función pública es desarrollada conforme a los principios mencionados en la Ley 489 del 29 de Diciembre de 1998 artículo 3 y la Constitución política de Colombia, buscando de esta manera la satisfacción de las necesidades generales de todos los funcionarios y usuarios de la entidad.

- Moralidad
- Celeridad
- Buena Fe
- Igualdad
- Economía
- Imparcialidad
- Confidencialidad
- Participación
- Eficacia
- Publicidad
- Eficiencia
- Responsabilidad
- Transparencia
- Autocontrol
- Corresponsabilidad
- Prevalencia de derechos
- Calidad

Principios Éticos

- El interés general prevalece sobre el interés particular.
- El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo de la función pública.
- Los bienes públicos son sagrados.
- La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población
- La función principal del servidor público es servir a la ciudadanía.
- La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de gestión.
- Los ciudadanos tiene derecho a participar en las decisiones públicas que los afecte.

Valores corporativos

Los valores son formas de ser o de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los funcionarios públicos de la E.S.E Hospital San Juan de Dios exhortaron los siguientes valores, y se comprometieron a aplicarlos en forma estricta en el transcurrir diario de sus funciones. Estos son:

- Compromiso
- Respeto
- Transparencia
- Honestidad
- Espíritu de servicio
- Confianza
- Solidaridad
- Imparcialidad

De la misma manera la Alta Dirección de la Empresa Social del Estado acoge los demás valores sugeridos por la normatividad vigente:

- Colaboración
- Cumplimiento
- Equidad
- Honorabilidad
- Honradez
- Integridad
- Justicia
- Lealtad
- Probidad
- Rectitud
- Veracidad



Grupos de Interés para La Entidad:

- Cliente externo y comunidad en general
- Cliente interno y sus familias
- Proveedores y contratistas
- Entes de control
- Medio ambiente

TÍTULO II POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA EL DIRECCIONAMIENTO DE LA E.S.E

Estructura Organizacional

En el Organigrama de la E.S.E. se reflejan las tres áreas funcionales de la organización: Área directiva, área de apoyo logístico y área de atención al usuario. El área Directiva está constituido por la Junta Directiva y la Gerencia, la que a su vez tiene a su mando las subdirecciones: científica y administrativa y cuenta con el apoyo de los comités y grupos de trabajo, entre los cuales se encuentra el comité de calidad y control interno de la institución.



La Junta Directiva es el órgano superior de dirección y control de la Empresa, la designación de sus miembros se da acorde a las disposiciones legales (Ley 1438 de 2011) y a sus estatutos internos.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 8 de 20

Capítulo 1. Compromiso con los fines del Estado

La E.S.E enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin primordial la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público y como parte integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, adelantando acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud.

Para cumplir tal cometido, El Gerente y su equipo directivo se comprometen a administrar la Empresa bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, gestionar eficientemente los recursos públicos, rendir cuentas, ser eficaces en la realización de sus cometidos, coordinar y colaborar con los demás entes públicos y responder efectivamente a las necesidades de la comunidad; para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

- a. Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales.
- b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan.
- c. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales.
- d. Ejecutar eficientemente el plan estratégico.
- e. Adelantar las gestiones necesarias para la eficaz y transparente prestación del servicio de salud.

Compromiso del Gerente y directivos de la Entidad

El Gerente de la E.S.E Hospital San Juan de Dios y su equipo Directivo, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la organización hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines del Estado, formulando políticas o acciones estratégicas y siendo responsables por su ejecución. Todas las acciones estratégicas de la organización estarán orientadas y plasmadas en un plan de desarrollo institucional debidamente aprobado por la Junta Directiva de la E.S.E.

El Gerente además se compromete a gestionar eficientemente el Talento humano, observando la Constitución y la Ley, administrar el hospital de tal forma que se vele por la eficiencia y eficacia, asegurándose que se cumplan las normas, procedimientos y políticas trazadas, realizando un manejo adecuado de los recursos.

Responsabilidad con el acto de delegación.

Los funcionarios que asuman delegación autorizada por el Gerente de la E.S.E y así ejerzan determinadas funciones como miembros de comités, consejos, y demás funciones relacionadas, deben cumplir con el marco legal establecido para tal fin y ser coherentes con las políticas adoptadas por la organización. El Gerente debe mantenerse informado del desarrollo de los actos delegados, impartiendo orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas.

Capítulo 2. Políticas de relación con los órganos de control

Los órganos de control y vigilancia de la E.S.E Hospital San Juan de Dios son:

- El Ministerio de Salud,
- La Secretaria Seccional de Salud y protección social de Antioquia,
- La Junta Directiva de la E.S.E
- La Contraloría General de Antioquia,
- La Procuraduría General de la Nación,
- La Contaduría General de la Nación,
- La Superintendencia Nacional de Salud
- La E.S.E también está sujeta control social de la ciudadanía con la veeduría, la Alianza de usuarios y el honorable Concejo Municipal que ejercen el control político.

Compromisos con los órganos de control

El Gerente y equipo directivo se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrarles la información que legalmente requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente se comprometen a implantar las acciones de mejoramiento institucional que los organismos de control recomienden en sus respectivos informes.



Compromiso en relación con el órgano de control político.

La Empresa se compromete a colaborar armónicamente con la Junta Directiva y el Concejo Municipal, para lo cual practica el respeto por la independencia de los poderes públicos y cumple con la entrega periódica de informes de gestión y de resultados. Para el cumplimiento cabal del compromiso se propone entre otras tareas: Publicación de acuerdos de gestión, informes de gestión, resultado de la implementación de acciones de mejoramiento de la institución.

TÍTULO III POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA E.S.E

1. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Capítulo 1. Políticas para la Gestión Ética

Compromiso con el Código de Ética Institucional y demás protocolos

La E.S.E Hospital San Juan de Dios del municipio de El Santuario manifiesta su clara disposición de autorregularse, orientándose hacia una gestión integral con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés; para lo cual se compromete a la ejecución de sus actividades, de conformidad con el presente código de buen gobierno y el código de ética institucional, los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes para el sector salud.

Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas

La E.S.E. se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de los servidores públicos y sus contratistas. En aras del cumplimiento de este objetivo, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con la ESE, firmarán un compromiso estándar de conducta, que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos. Igualmente, la E.S.E. se compromete a capacitar a sus Directivos y funcionarios y cuando lo crea conveniente a sus grupos de interés, en políticas anticorrupción. En el desarrollo de esta política anticorrupción la Institución vinculará a la ciudadanía por medio de mecanismos de participación para el control social de la gestión institucional.

Acciones para la integridad y transparencia

La E.S.E Hospital San Juan de Dios, está contra toda práctica corrupta y para impedir, prevenir y combatir estas malas prácticas, adopta como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones orientada por los principios éticos establecidos en el código de ética de la Institución.
- Promulgación de normas éticas con los funcionarios de la organización y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades.
- Promover la suscripción de pactos de integridad y convivencia a su interior y con otros entes.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciar las conductas irregulares, tanto como para que las entidades competentes conozcan los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.
- Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social a todos los niveles.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 10 de 20

- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión de la información pública no confidencial.
- En materia de contratación adoptar e implementar las normas vigentes de conformidad con la reglamentación aplicable, publicar la contratación de servicios y adquisición de bienes y establecer mecanismos de verificación a los contratos vigentes.

Colaboración interinstitucional en la erradicación de prácticas corruptas

La E.S.E a fin de combatir la corrupción se compromete a implementar un sistema de comunicación e información, fluida con las demás organizaciones públicas y gremiales, estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

Compromiso de lucha Antipiratería

La E.S.E Hospital San Juan de Dios comparte el respeto a la protección de la propiedad privada y los derechos de autor, por lo cual se compromete a excluir de la entidad el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video, que no esté debidamente licenciado.

Capítulo 2. Políticas de Gestión del recurso humano

Compromiso con la Protección y Desarrollo del Talento Humano

La E.S.E. Hospital San Juan de Dios se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de los servidores públicos determinando políticas y prácticas de gestión humana que incorporen los principios de justicia, equidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. La Gerencia garantizará y vigilará la vinculación del personal más idóneo, bien sea como servidores públicos, o como contratistas, propendiendo por el desarrollo de los principios rectores de la administración pública de celeridad, economía y eficacia. Así mismo se garantizará que la administración del talento humano se regirá por los parámetros establecidos en la Ley de carrera administrativa, y las directrices de la Comisión Nacional del Servicio Civil y las disposiciones que surjan en torno a la misma.

Capítulo 3. Políticas de comunicación e información

Compromiso con la Comunicación Pública

La E.S.E. se compromete a asumir la información y comunicación como un bien público, cumpliendo con nuestra responsabilidad social de promover el derecho a la información y a la comunicación. La rendición de cuentas a los grupos de interés y a toda la ciudadanía, se manejará como un derecho inviolable y la difusión de los contenidos informativos tendrá un carácter estratégico, orientado al fortalecimiento de la participación ciudadana y la expansión de la capacidad productiva de los funcionarios. Para ello las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros establecidos en el procedimiento de comunicación y el plan de comunicaciones de la organización.

Compromiso con la Comunicación Organizacional

La comunicación organizacional estará orientada fundamentalmente a fortalecer la comunicación interna, el sentido de pertenencia y el establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los servidores públicos. Para ello la empresa establece procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y construcción de visiones comunes, aportando a la cultura y al clima organizacional, promoviendo una imagen institucional positiva.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 11 de 20

Compromiso con la Comunicación para el Desarrollo

La E.S.E promoverá estrategias de comunicación para el desarrollo que permita el empoderamiento comunitario en la promoción y la prevención en salud, realizando diagnósticos participativos que generen procesos y campañas educativas con el fin de aportar herramientas claras y precisas a la institución y comunidad en el mejoramiento de la calidad de vida y la práctica de acciones saludables.

Compromisos para la comunicación en medios

La E.S.E. se compromete a desarrollar un plan de medios que contribuya a establecer un contacto permanente con los funcionarios, los grupos de interés y con los medios de comunicación. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información sea oportuna, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, a través de los canales de comunicación pertinentes y de acuerdo a lo establecido en el plan de comunicaciones y la matriz de necesidades de información, proyectando una imagen positiva de la Institución en la comunidad.

Compromiso con el Gobierno en Línea

El Gerente y su equipo directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva de la estrategia de gobierno en línea; por medio de la implantación de las acciones necesarias para definir e implementar la página Web de la institución, velando por publicitar una información confiable y completa sobre la gestión interna, en cuanto a: los procesos y resultados de la contratación de bienes muebles e inmuebles, insumos y servicios, estados financieros, concursos para proveer cargos, planes y programas, informes de gestión, portafolio de servicios y en cuanto a los temas de interés y conocimiento público.

Compromiso de Confidencialidad

La E.S.E Hospital San Juan de Dios se compromete a que los servidores públicos que manejen información privilegiada, considerada como de reserva de la E.S.E no sea publicada o conocida por terceros, salvo por solicitud expresa al Gerente de la E.S.E por parte de una autoridad competente. Quienes incumplan estos compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario. Ninguno de los grupos de interés podrá directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial para sus propios intereses.

Basamos nuestra atención en el respeto a la dignidad humana y al secreto profesional, por lo tanto la privacidad y la protección de la información personal de los usuarios son prioridad, y es compromiso de la institución garantizar su reserva y custodia, utilizando diversos procedimientos y tecnologías de seguridad que nos ayudan a proteger su información del acceso, revelación y uso no autorizado.

Capítulo 4. Política de Humanización

La E.S.E Hospital San Juan de Dios El Santuario y todos sus funcionarios, nos comprometemos a atender las necesidades de nuestros usuarios y su familia, mediante un trato digno, amable, respetuoso, cálido, honesto y seguro, que lo haga sentir importante, comprendido y escuchado, durante toda su estancia en nuestra institución, y que de esta forma nos posicione como una entidad humanizada, que a través de la ética profesional, los principios y los valores institucionales, respeta sus creencias morales, espirituales y religiosas, garantizando su satisfacción integral.

Capítulo 5. Política de Calidad

Nos comprometemos a prestar servicios de salud de primer nivel de complejidad orientados al mejoramiento continuo, cumpliendo con las exigencias legales, institucionales y los estándares de calidad, a través del fortalecimiento de competencias del talento humano, gestión de recursos, tecnología e infraestructura apropiada a nuestra oferta de servicios, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestra comunidad.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 12 de 20

Capítulo 6. Política de priorización en la prestación de servicios de salud

Nuestra organización se compromete a priorización la atención de los grupos más vulnerables, entre los cuales se consideran:

- Mujeres en periodo de gestación
- Menores de 18 años
- Adulto mayor de 60 años
- Población en situación de discapacidad
- Veteranos de la fuerza pública (Interno)
- Población especial: (Interno) Demás grupos que de acuerdo a sus condiciones necesitan atención priorizada. (Zonas rurales lejanas, indigentes, víctimas del conflicto, situación de abandono).

Adicionalmente se tendrán consideraciones especiales para priorizar la atención de los usuarios en los siguientes servicios:

- Urgencias: La política anterior aplica igual para este servicio.
- Servicio farmacéutico: En el servicio primara la entrega al adulto mayor.
- Laboratorio: De acuerdo a las normas de priorización y clasificación medica se priorizaran las ordenes urgentes.
- Salud Oral: Menores de 18 años y gestantes. Se programaran citas más largas, para que el tratamiento se realice completamente en una menor cantidad y de esta forma evitar desplazamientos innecesarios.
- Los servicios serán priorizados "intuite" personalmente. Solo se asignara una cita por solicitud.
- Implementación de la estrategia de Atención Primaria en Salud basada en los usuarios y sus familias de la comunidad.
- Brigadas extramurales que pretenden llevar servicios de salud al área rural.
- Garantizar la asignación de citas para usuarios del área rural el mismo día de su solicitud, procurando que dichas atenciones se realicen en horarios acorde a disponibilidad de transporte y condiciones de desplazamiento.
- Desde cada una de las áreas procurar brindar los servicios requeridos por el usuario con la mayor oportunidad posible, evitando desplazamientos innecesarios.
- Garantizar la alimentación a madres lactantes de niños menores de 1 año de edad, siempre y cuando este amamantando.
- De acuerdo a las condiciones actuales y posteriores al triage en el servicio de urgencias velar por priorizar la atención de usuarios del área rural, de tal forma que una vez atendido su caso pueda desplazarse a su vereda. Si el usuario lo requiere, de no ser posible desplazarse a su vivienda, se contemplara facilitar la permanencia en el servicio hasta el día siguiente en un área contigua a la sala de espera.

Capítulo 7. Política de seguridad del paciente

"Para nosotros, el personal de la ESE Hospital San Juan de Dios, la seguridad del usuario y su familia, es un factor de vital importancia, por ello, demostramos el compromiso ofreciendo y garantizando servicios de salud con enfoque de prevención del riesgo; incorporamos en nuestro quehacer diario la "Cultura de la Seguridad".

Para la institución es primordial brindar a nuestros usuarios la mayor seguridad en la atención, con el fin de generar relaciones de confianza con Él y su familia, frente al procedimiento o tratamiento que se le realiza en nuestras instalaciones.

2. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Capítulo 8. Políticas de responsabilidad social con la comunidad

Compromiso con la comunidad en general



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 13 de 20

La E.S.E. garantiza a la comunidad en general que la labor administrativa y asistencial se realizará conforme a los parámetros establecidos en la normatividad legal vigente y se promueve y salvaguardan los bienes públicos. Así mismo declara expresamente su compromiso, desde su gestión interna, con la protección de los derechos fundamentales salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, la libertad, la igualdad, la dignidad humana, la intimidad y al libre desarrollo, de la personalidad, a la libertad de conciencia y cultos, al trabajo, a la asociación, al respeto y cuidado de la naturaleza, a la intervención ciudadana activa y a la solidaridad, entre otros.

Adicionalmente y conscientes de nuestra responsabilidad social frente a la salud de la población del municipio de El Santuario, asumimos activamente nuestra razón de ser, prestando servicios de salud enmarcados en el respeto, la ética, la solidaridad y la confianza, es por ello que todo nuestro equipo humano está comprometido en brindar una atención cordial, segura y con calidad, accesible a toda nuestra comunidad.

Políticas de comunicación e información con la comunidad

La institución también es consciente que la ser una entidad pública, su información debe estar disponible a la comunidad, siempre y cuando esta no sea materia de reserva. La E.S.E San Juan de Dios entrega estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión, a los respectivos entes de regulación y control, de acuerdo a lo establecido en la Normatividad y de manera verídica, oportuna y clara.

A todas las partes interesadas se les dará a conocer a través de los diferentes medios de comunicación con los que cuenta la empresa, los informes de gestión, los resultados de desempeño de la organización, los planes, proyectos y los resultados los órganos de regulación y control en lo concerniente a la mejora continua de la organización.

La institución se hace responsable de la información que suministra y las consecuencias que de ello se deriven. Los medios de información que podrán utilizarse entre otros serán los siguientes: la oficina de atención al usuario, boletines, folletos o circulares, periódicos, carteleras, líneas telefónicas y pagina Web de la E.S.E.

Compromiso con la Rendición de Cuentas

La E.S.E. se compromete a realizar una rendición de cuenta por cada vigencia fiscal, para que la ciudadanía se informe sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en su planeación, de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad y de su gestión administrativa.

Atención de Quejas y Reclamos

La E.S.E hospital San Juan de Dios de El Santuario a través de la oficina de información y atención al usuario garantiza la atención a las inquietudes, quejas, reclamos y sugerencias del usuario, las partes interesadas y el cliente interno. Esta oficina tendrá la responsabilidad de administrar la información con el externo de la Empresa, de forma clara, oportuna, transparente y garantizando la confidencialidad de la información.

La oficina publicará mensualmente en forma general y por cada servicio todos los resultados de análisis de manifestaciones y percepción del usuario frente a las atenciones recibidas y además tendrá la responsabilidad de socializar permanentemente con las partes interesadas de la empresa, el código de ética y el código de buen gobierno.

Compromiso de información y atención al usuario.

Para garantizar la comunicación permanente y en doble vía con el usuario y todas las partes interesadas, la E.S.E tiene estructurada la oficina de información y atención al usuario (SIAU), y desde allí se tienen establecidas políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones, sugerencias, quejas, reclamos y felicitaciones planteadas por la comunidad. Todas las estrategias mencionadas se aplican a cabalidad por medio de la aplicación del modelo de de escucha activa desde cada una de las dependencias de la organización.

Compromiso con el Control Social



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 14 de 20

La E.S.E. convencida de la importancia de la participación ciudadana como veedores de la función pública y conscientes de que es una herramienta fundamental para el control de la Empresa y la detección de oportunidades de mejora; promueve la organización y estructura de grupos sociales y comunitarios, tales como alianza de usuarios y grupos focales; y los ayuda en su formación como entes de control y veeduría a la gestión pública. A si mismo se compromete a facilitar de forma oportuna y pertinente, la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

Capítulo 9. Política de responsabilidad frente al medio ambiente

Responsabilidad con el Medio Ambiente

Nuestra organización se encuentra comprometida con el uso racional de los recursos naturales, causando el menor impacto ambiental posible, respetando los procesos naturales, protegiendo la diversidad y la fauna buscando la conservación y protección del medio ambiente; para garantizar estos compromisos garantizamos lineamientos de educación y promoción; uso de tecnologías limpias, gestión de residuos hospitalarios y similares y uso de recursos no renovables.

3. POLÍTICA FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS

Capítulo 10. Política frente a los conflictos de interés

Política Frente al Conflicto de Interés

Las relaciones entre los servidores públicos, el Gerente y su equipo de Dirección, los miembros de comités, se rigen por criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto, atendiendo primordialmente los intereses generales y no los individuales.

Prácticas a evitar para la prevención de Conflictos de Interés.

La organización condena y prohíbe que el Gerente, los Directivos, los miembros de comités, los servidores públicos y todos aquellos vinculados a la E.S.E, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas

- Recibir remuneración, dadas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicios prestados por parte de de la E.S.E. a sus grupos de interés.
- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales, propios o de terceros.
- Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la institución.
- Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la E.S.E y en contra del buen uso de los recursos públicos.
- Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

Deberes de los equipos humanos relacionados con los Conflictos de Interés.

Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los servidores de la organización son:

- Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener.
- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo.
- Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.
- Contribuir a que se le otorgue a todos los ciudadanos y habitantes del territorio nacional un trato equitativo y a que se le garanticen sus derechos.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 15 de 20

- Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas sobre las prácticas para la prevención los conflictos de interés.

Prohibiciones para el personal sobre conflictos de interés

Sin perjuicio de la ampliación de las prohibiciones., el personal de la E.S.E se abstiene de utilizar las siguientes prácticas en su accionar diario:

- Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial, en contra de los intereses de la institución.
- Participar directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la ESE, o en actos respecto a los cuales exista conflicto de intereses.
- Realizar actividades que atenten contra los intereses de la institución.
- Gestionar por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme con las normas constitucionales, legales, reglamentarias y del código de ética, lesionen los intereses de la institución.
- Utilizar su posición en la empresa o el nombre de la misma para obtener para sí o para terceros, tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- Entregar dadas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- Utilizar los recursos de la E.S.E Hospital para labores diferentes de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en derecho personal o de terceros.
- Gestionar o celebrar negocios con la E.S.E para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados.
- Aceptar para sí o para terceros donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la ESE, o de personas con las que la institución sostenga relaciones en razón de sus actividades, que conlleven a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.
- Participar en proceso de selección o contratación cuando estén incurso en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite de prevención de conflictos de interés.

Procedimientos de resolución y divulgación de conflictos de intereses para los funcionarios

Los grupos de interés de la ESE, deberán revelar los conflictos de interés en los cuales pudieran estar involucrados o en los que crean que otro de ellos lo está, informando al Comité de buen gobierno y al ente de control competente.

Los grupos de interés deben consultar con el Comité de ética y buen gobierno los eventos que puedan ofrecer dudas en relación a posibles conflictos de intereses o manejo de la información privilegiada

Capítulo 11. Políticas frente a Contratistas Y Proveedores

Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública

La E.S.E. se compromete a dar cumplimiento formal y real a los Estatutos contractuales, de la E.S.E y para lo cual observa las disposiciones legales con prontitud, y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, y equitativamente. Las decisiones para otorgar los contratos se tomarán sin sesgos o preferencias, y de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas.

Principios en Materia de Contratación Pública

En la E.S.E. se establece y mantiene con los contratistas y proveedores una relación fundamentada en la claridad, conocimiento y equidad con respecto a las condiciones legales y contractuales para la adquisición de los bienes y servicios requeridos para el cumplimiento de la misión de la Entidad. La información generada en el trámite y la decisión de las contrataciones son tratadas con discreción y se atiende la reserva de conformidad con la Ley.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 16 de 20

Información y corresponsabilidad

La E.S.E. dispondrá de una plataforma informativa que permita a los gremios económicos el acceso a la información no reservada por mandato de Ley. Adicionalmente bajo el criterio de corresponsabilidad social, promoverá acciones con los gremios tendientes al mejoramiento de la calidad de la atención en los servicios de salud, que conlleven al mejoramiento de condiciones de vida de la población.

4. POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Capítulo 12. Política frente al control interno

Compromiso frente al MECI

La E.S.E. se compromete a adoptar el Modelo Estándar de Control Interno integrado a la demás Normatividad de Calidad aplicable al sector salud; y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias gerenciales que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la Autorregulación, la Autogestión, el Autocontrol y el Mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

Capítulo 13. Política Sobre Riesgos

Declaración de Riesgo

La E.S.E. asume su responsabilidad y compromiso con el Sistema de Administración de Riesgos como elemento fundamental del Sistema de Control Interno (Decreto 1599 de 2005) para lo cual incluye todo lo relacionado con el componente denominado administración de riesgos, dentro del Sistema de Gestión de calidad de la ESE.

El sistema de administración del riesgo incluido dentro del SGC de la E.S.E. se constituirá en el instrumento gerencial que permitirá el cumplimiento de los objetivos fijados por la E.S.E. en el desarrollo de su función institucional, enmarcada en la POLÍTICA DE PREVENCIÓN DEL RIESGO que se definirá como su guía y soporte.

De esta manera la E.S.E. expresa su compromiso con la planeación, valoración, manejo y monitoreo del riesgo y convoca a todos los servidores de la Empresa a comprometerse y trabajar de tal forma que este sistema se convierta en un medio efectivo para el cumplimiento de la Misión y los Objetivos de la Entidad.

TÍTULO IV FUNCIONAMIENTO DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Capítulo 1. De los comités para las buenas prácticas de la función pública

Comités especiales y disposiciones comunes

La E.S.E. en cumplimiento de la función pública que le es inherente, por los varios frentes en que debe actuar, y en razón de la eficacia en su gestión interna, se compromete a instaurar el comité de ética y buen gobierno, el comité de calidad y control interno y los demás comités necesarios para contribuir a una gestión íntegra, eficiente y transparente por parte de la E.S.E. Las funciones comunes de estos comités son:

- Facilitar el apoyo técnico y operativo que se requiera para el adecuado funcionamiento y cumplimiento oportuno de sus funciones.
- Los integrantes de los distintos comités cumplirán a cabalidad sus funciones y obligaciones.
- Se registrará en actas todo lo acontecido en las reuniones.



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 17 de 20

- d. Los miembros de los distintos comités guardarán la confidencialidad de los asuntos públicos que los requieran.
- e. Los miembros de los comités respetarán las Normas de los conflictos de interés.

Comité de Ética y Buen Gobierno

Composición del comité de Ética y Buen Gobierno, nominación y período de sus miembros:

La E.S.E en razón de su estructura orgánica y bajo el concepto de optimización de recursos en el desempeño de su gestión, define integrar el comité de ética buen gobierno al comité de ética hospitalaria, consolidando en el mismo las funciones y responsabilidades de ambos comités, las cuales son complementarias y no excluyentes.

La E.S.E se compromete a instaurar un comité de ética y buen gobierno, que será la instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implementación y seguimiento de la gestión ética, encausando el ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integralidad y servicio a la comunidad por parte de todos los funcionarios de la institución. Igualmente es el facultado en el tema de prevención y manejo de conflictos de interés.

Para efectos de objetividad en el desempeño de sus funciones, el comité estará integrado por mínimo 4 miembros que ostenten la calidad de externos y/o independientes de la E.S.E y 5 miembros de la organización, los cuales realizarán funciones de información, acompañamiento y orientación, pero no tendrán voz ni voto en las actividades de evaluación y veeduría al cumplimiento del código de ética, código de buen gobierno y el subsistema MECI "Control estratégico", especialmente el componente "Ambiente de control". El Gerente presidirá el comité.

Los miembros corresponden a los siguientes colectivos:

- Gerente,
- Representante del equipo médico,
- Representante del personal de enfermería,
- Dos representantes de la alianza de usuarios,
- Miembro de la comunidad académica,
- Miembro delegado por Gerente,
- Jefe de control interno,
- Coordinador del SIAU.

Los miembros externos del comité de ética no podrán hacer parte de ningún otro comité y el Gerente o su delegado convocara a los colectivos para que desde allí sean elegidos. Con respecto a los miembros internos del comité el Gerente realizará la elección ciñéndose a la normatividad establecida. Todos los miembros serán elegidos por un periodo de dos años, con posibilidad de reelección por un periodo más. Se reunirán ordinariamente cada 2 meses y extraordinariamente cada vez que sean citados por el Gerente o su delegado,

Adicionalmente la empresa se compromete a formar a la Junta Directiva, para que ellos sean otro grupo veedor del cumplimiento de los requisitos del Subsistema de control estratégico MECI en la organización.

Perfil de los miembros del comité de ética y buen gobierno y cumplimiento de sus funciones

Los miembros del comité de ética y buen gobierno deben cumplir como mínimo con el siguiente perfil:

- Tener reconocidas calidades morales y éticas.
- Gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad.
- Poseer conocimientos en áreas como ética, el servicio público o materia afines al buen gobierno. En cumplimiento de este requisito los representantes de la E.S.E que hacen parte del comité, tendrán la responsabilidad de elaborar un plan de capacitaciones dirigido a la formación de los integrantes del comité en los temas pertinentes, para el adecuado desempeño de sus funciones.

El Gerente o el Representante de la dirección son los responsables verificar que el comité de ética y buen gobierno sea operativo y cumpla cabalmente con las funciones encomendadas.

Funciones y atribuciones del comité de ética y buen gobierno



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 18 de 20

- Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas organizacionales y operativas de la institución.
- Asegurarse de la difusión del código de buen gobierno con el cliente interno, los usuarios y las partes interesadas de la institución.
- Realizar seguimiento a las políticas de contratación de la ESE, en aras del cumplimiento del principio de transparencia en dichos procesos.
- Realizar seguimiento a las políticas de eficiencia, integridad y transparencia que se determinan en el presente código de buen gobierno.
- Hacer seguimiento a las políticas de gestión del talento humano.
- Informarse y hacer seguimiento a los sistemas de control social que se ejercen sobre la ESE.
- Monitorear el comportamiento de los servidores públicos.
- Informar semestralmente a las Directivas de la organización, sobre las tareas que le fueron encomendadas.
- Definir su propio plan de operación y rendir informe sobre la eficacia del mismo.
- Presentar informe de seguimiento a políticas y formular sugerencias al respecto.

Funciones del comité de ética y buen gobierno relativas a conflictos de interés

- Proponer la identificación de la existencia de un conflicto de interés en un caso concreto.
- Proponer al Gerente y su equipo de trabajo, mecanismos para facilitar las prevención, manejo y divulgación de conflictos de interés que puedan presentarse entre los grupos de interés.
- Proponer ajustes a las políticas de finidas por la organización para prevención y manejo de conflictos de interés
- Velar por la divulgación de conflictos de interés en los cuales pudieren estar incursos el Gerente, su equipo de trabajo, miembros externos de comités o miembro de Junta Directiva.
- Velar por la regulación y publicación de prácticas prohibidas para prevención de incursión en conflictos de interés.
- Proponer al alcalde y su equipo Directivo la adopción de mecanismos para administración de conflictos de interés de la alta Dirección y comités especiales.

Capítulo 2. De la administración y resolución de controversias

Compromiso con la administración y resolución de controversias

La E.S.E se compromete a disponer para el usuario y las partes interesadas un Sistema de información y atención al usuario, desde el cual se gestionara la prevención, administración y resolución de controversias, como mecanismo para promover la transparencia, la relaciones con la ciudadanía y la protección de los recursos públicos.

Cuando un ciudadano considere que se ha violado o desconocido una Norma del código de buen gobierno, podrá dirigirse a la oficina del SIAU, quien es responsable de presentar dicho reclamo al comité de ética y buen gobierno, donde se realizara el análisis de la situación y se definirán correctivos o acciones correctivas y se dará respuesta pública a la ciudadanía.

Capítulo 3. De los indicadores de gestión del código de buen gobierno

La E.S.E se compromete a incorporar en el plan de cumplimiento de los objetivos de la organización y los indicadores definidos para su seguimiento; los correspondientes al seguimiento de la gestión del código de ética y código de buen gobierno y el desempeño ante la ciudadanía y los grupos de interés. De la misma forma se compromete a realizar monitoreo periódico desde el comité de calidad, control interno y riesgos, definiendo acciones preventivas, correctivos y acciones correctivas, que aseguren su cumplimiento.

Entre los indicadores que se tendrán en cuenta están:

- Índice de integridad y transparencia
- Índice de gestión ética
- Índice de comunicación
- Índice de satisfacción del cliente interno



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 19 de 20

- Índice de satisfacción del cliente externo
- Oportunidad en respuesta a manifestaciones de usuarios o partes interesadas

Capítulo 4. De la adopción, vigencia, divulgación y reformas al código de buen gobierno

Vigencia del código de buen gobierno

El presente Código de Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación y adopción por parte de la Gerencia de la E.S.E Hospital San Juan de Dios del municipio de El Santuario.

Divulgación y sensibilización del Código de buen gobierno

El Código de Buen Gobierno se divulgará a todos los funcionarios públicos de la E.S.E. y a sus grupos de interés en los diferentes medios informativos de la E.S.E, con el fin de facilitar su interiorización, así mismo será objeto de sensibilización en los diferentes espacios de capacitación que la entidad organiza para los grupos de interés de la institución.

Reformas al Código de Buen Gobierno

Podrá ser reformado por iniciativa de la Gerencia, de la Junta Directiva o del Comité de Ética y Buen Gobierno. Todas las reformas que se hiciesen al presente código se divulgarán por los medios de comunicación de la E.S.E al cliente interno y los grupos de interés de la organización.

NOTAS DE CAMBIO

No.	VERSIÓN ANTERIOR	NATURALEZA DEL CAMBIO	IDENTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN ACTUAL
1	01	CAMBIO EN LA REDACCIÓN PARA MEJORAR EL ENTENDIMIENTO DEL DOCUMENTO. SUPRESIÓN Y ADICIÓN DE TEXTO	ADICIÓN A LA MISIÓN "Brindamos servicios de salud Integrales, con óptima calidad Técnica, Humana y Personalizada, del primer nivel de complejidad, en el marco legal de la seguridad social en salud, a toda la población que lo solicite; como Institución estatal del orden municipal, buscando mejorar las condiciones de vida de todos los usuarios" Por "Brindamos servicios de salud de primer nivel de complejidad, con óptima calidad Técnica, Humana y Personalizada, en el marco legal de la seguridad social en salud, <u>a toda la población que lo solicite</u> , buscando contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de nuestra comunidad"	02
2			ADICIÓN A LA VISIÓN "Para el 2010, nos posicionaremos como la Institución de Primer Nivel Líder en la Prestación de Servicios de Salud en el Oriente Antioqueño; con eficiente planeación y gestión; talento humano idóneo, competente y con una óptima infraestructura física y tecnológica que garantice el aseguramiento de la calidad, el mejoramiento continuo y la auto sostenibilidad en el tiempo, elevando la calidad de la vida de la	



CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

Código: M.DE.DI-04

Versión: 04

Página: 20 de 20

			<p>población usuaria.”</p> <p>Por</p> <p>”Para el <u>2012</u>, nos posicionaremos como <u>una</u> institución <u>Líder</u> de Primer Nivel en la Prestación de Servicios de Salud en el Oriente Antioqueño; con eficiente planeación y gestión; talento humano idóneo, competente y con una óptima infraestructura física y tecnológica que garantice el aseguramiento de la calidad, el mejoramiento continuo y la auto sostenibilidad en el tiempo, elevando la calidad de vida de la población usuaria.”</p>	
2	02	<p>MEJORAMIENTO DEL DOCUMENTO Y ADECUACION A LA NORMA VIGENTE, PARA FACILITAR INTERIORIZACION Y APLICACIÓN. SUPRESIÓN Y ADICIÓN DE TEXTO</p>	<p>Se realiza nuevo código basados en Directrices del MECI:2005, Circular 045 de 2007 de la Supersalud, Ley 1438 de 2011, Política pública de primera infancia, Estrategia IIAMI. Se incluye nueva plataforma estratégica y políticas de calidad, priorización, comunicación y humanización.</p>	03
3				

Versión	Fecha	Identificación del Cambio	Elaboró	Revisó	Aprobó
03	Septiembre de 2012	Mejoramiento del Documento	Sergio Álvarez Usuga	Héctor Alonso Duque	Héctor Alonso Duque
04	Septiembre de 2013	Actualización de políticas del documento.	Ana Maria García	Héctor Alonso Duque	Héctor Alonso Duque