



Hospital Nuestra Señora  
de los Remedios E.S.E.

Nit. 892115009-7

**TIPO DE DOCUMENTO**  
**CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO**

**DELVIS BERNIER LAGOS**  
ASESORA DE PLANEACION

**FLOR GARCIA PEÑARANDA**  
GERENTE

*Fecha de Creación: 09/03/2016*  
*Última actualización: 04/02/2017*  
*Código: DYG-PD-001*  
*Versión: 02*



## INDICE

1. INTRODUCCION.....	4
2. DISPOSICIONES PRELIMINARES.....	6
2.1. OBJETIVO.....	6
2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN.....	6
3. NATURALEZA JURIDICA.....	6
4. MARCO ORGANIZACIONAL.....	7
4.1. MISION.....	7
4.2. VISION.....	7
5. CAPITULO I. CODIGO DE ETICA.....	8
5.1. PRINCIPIOS ÉTICOS.....	9
5.2. CODIGO ETICO EN RELACION DEL EJERCICIO DE SU TRABAJO.....	10
5.3. CODIGO ETICO EN RELACION DEL EJERCICIO DE LA EMPRESA.....	11
5.4. CODIGO ETICO EN RELACION DEL EJERCICIO DE SUS RELACIONES EXTERNAS.....	11
5.5. CODIGO ETICO EN RELACION DEL EJERCICIO DE SUS BUENAS RELACIONES CON LOS USUARIOS.....	11
5.6. CODIGO DE ETICA EN RELACION CON LOS SERVIDORES PÚBLICOS.....	12
5.7. CODIGO DE ETICA EN LAS HABILIDADES DE MANEJO DE LA RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIOAMBIENTE.....	13
5.8. CODIGO DE ETICA HABILIDADES DE MANEJO SOBRE RIESGOS.....	13
5.9. CODIGO DE ETICA EN LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEBER.....	13
6. CAPITULO II. CODIGO DE BUEN GOBIERNO.....	17
6.1. POLITICAS INSTITUCIONALES.....	17
6.1.1. DIRECCIÓN.....	18
6.1.2. RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS E CONTROL EXTERNOS E INTERNOS.....	18
6.1.3. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.....	19



6.1.4.	SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO.....	20
6.1.5.	DESARROLLO HUMANO Y TRANSFORMACIÓN CULTURAL.....	20
6.1.6.	COMUNICACIÓN.....	21
6.1.7.	INFORMACIÓN.....	22
6.1.8.	CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO .....	23
6.1.9.	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN .....	23
6.1.10.	AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN ATENCIÓN EN SALUD .....	24
6.1.11.	SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN.....	24
6.1.12.	RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	24
6.1.13.	HUMANIZACIÓN .....	26
6.1.14.	POLÍTICA DE LA RELACIÓN DOCENCIA- SERVICIO.....	26
6.1.15.	REFERENCIACION.....	26
6.1.16.	EMERGENCIAS .....	27
6.1.17.	GESTIÓN DE ÉTICA.....	27
6.1.18.	MEDIO AMBIENTE .....	28
6.1.19.	GESTIÓN DEL RIESGO Y AMBIENTE SEGURO.....	29
6.1.20.	TRANSPARENCIA .....	29
6.1.21.	CERO PAPEL.....	30
6.1.22.	PRINCIPIOS ORIENTADORES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERESES.....	30
6.1.23.	MANEJO DE CONFLICTOS Y DIFERENCIAS:.....	31
6.1.24.	RELACIONES CON LA REVISORIA FISCAL.....	31
6.1.25.	FRENTE A LOS CONTRATISTAS .....	32
6.1.26.	FRENTE A CONTROL INTERNO.....	32
6.1.27.	COMPROMISO FRENTE AL MECI.....	33
6.1.28.	ADMINISTRACION DE RIESGO .....	33
6.1.29.	POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD	



7. CAPITULO III. COMPROMISO DEL COMITÉ DEL CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO .....	37
8. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO .....	38
8.1. PERFIL DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	39
8.2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO .....	39
9. CAPÍTULO IV. MECANISMOS DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO.....	40
10. CAPITULO V. DIFUSION Y SOCIALIZACION DEL CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO .....	41
11. CAPITULO VI. FORMATO DEL COMPROMISO ETICO Y BUEN GOBIERNO	42

## 1. INTRODUCCION

El Código de ética y buen gobierno se constituye en una norma interna que la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios del Distrito de Riohacha, como mecanismo de autorregulación de alcance ético que sirve para orientar las conductas organizacionales frente a la gestión integral, eficiente y transparente en el relacionamiento con los diferentes actores del sistema. En el código de ética y buen gobierno se comprenden entre si.

La E.S.E. Hospital Nuestra señora de los Remedios debe dar cumplimiento a las Leyes, pero la construcción de un estado de derecho exige una fuerte REFLEXION MORAL.

La filosofía de la empresa es la definición de su lugar social y económico, y muestra las orientaciones básicas de su misión y visión.

Los principios, valores, y políticas son los que guían la dinámica de los hombres, por ello la E.S.E. se ha comprometido con un proceso de construcción de un MODELO DE GESTION ETICA que no lleva a explicar, con la ayuda de todos los servidores públicos, los principios y las políticas de la ética que debe regir nuestra actividad, lo cual redundara en beneficio de cada uno de los que aquí laboramos y en una mayor transparencia y eficiencia.

Los valores son la expresión de la filosofía empresarial convirtiéndose en el eslabón más alto de una cadena que desciende a través de los propósitos y metas, para alcanzar finalmente los objetivos.

De esta forma, la E.S.E. espera aportar a la construcción de una ética de la probidad en el manejo de los bienes públicos, que comprenden el Sistema de Control Interno.

A través del código de ética y buen gobierno se busca generar prácticas de transparencia, en la administración, reconociéndonos como actores morales y por esta vía, comprendiéndonos a obrar con transparencia, eficacia y equidad en cada una de nuestras decisiones.

El presente texto tiene como propósito ser el marco de referencia ética de todo aquel funcionario que preste servicios bajo cualquier modalidad de vínculo laboral, definiendo los valores, prácticas y acciones éticas que debe observar.

Las políticas definidas a nivel organizacional respecto a la gestión integral, eficiente y transparente en su labor de gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos. También hace explícita la forma de relacionarse con los diferentes grupos de interés



## **2. DISPOSICIONES PRELIMINARES**

### **2.1. OBJETIVO**

El objetivo del presente Código es establecer las políticas, normas, sistemas y principios que regulan el gobierno corporativo y las actuaciones éticas de todas las personas vinculadas con la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios con el fin de preservar la integridad institucional, asegurando la adecuada administración y el respeto por los grupos de interés en los servicios prestados por la Organización.

### **2.2. ÁMBITO DE APLICACIÓN**

El presente Código aplica a todas las actuaciones de todos los empleados de la ESE con el fin de que la actuación de la organización se ajuste a los principios éticos y prácticas de buen manejo corporativo.

## **3. NATURALEZA JURIDICA**

De conformidad con lo dispuesto en las ordenanzas 018 y 051 preferida por la asamblea departamental de la Guajira los días 11 de mayo de 1994 y 10 de diciembre de 1995 , la ESE Hospital Nuestra señora de los remedios de Riohacha del Departamento de la Guajira, es una entidad con categoría especial de entidad públicadescentralizada del orden departamental dotada de personería jurídica patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico, como lo establece el capítulo tercero artículo 194, 195 y 197, de la Ley 100 de 1993 y sus decretos reglamentarios adscrita a la Dirección del sistema seccional de seguridad social en salud del Departamento de la Guajira , en razón de su

Autonomía, la entidad se organizara, gobernara, y establecerá sus normas y reglamento de conformidad con los principios constitucionales y legales que le permitan desarrollar los fines de los cuales fue constituida.

Su objeto será prestación de servicio en salud, en consecuencia, en desarrollo de este objeto adelantara acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud.

#### **4. MARCO ORGANIZACIONAL**

##### **4.1. MISION**

Atender las necesidades de salud de nuestros pacientes de manera segura y profesional hacia los más vulnerables con un capital humano con las habilidades y competencia, infraestructura, equipos y procesos humano requeridos que den respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios que contribuya a mejorar la calidad de vida de la población y la autosostenibilidad financiera, ambiental social con escenarios de enseñanza como vocación.

##### **4.2. VISION**

Para el 2020, la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS será uno de los referentes más importantes en promoción y prevención en la respuesta oportuna, accesible pertinente a las necesidades de salud de la población cualquiera sea su condición y vulnerabilidad mediante la gestión por procesos centrados en la atención segura de los pacientes con un capital humano con alto sentido de pertenencia competencia con una infraestructura y tecnología optimas mejorando constantemente hacia el cumplimiento de estándares superiores de calidad que aporte el desarrollo sostenible financiero y social-ambiental .



## **5. CAPITULO I. CODIGO DE ETICA**

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.

Código significa un conjunto de conductas, agrupadas, ordenadas por criterios de coordinación, subordinación y escritas todas en una misma época y para una misma obra. Se entiende en este caso como el documento que pretende construir un puente entre los valores y principios definidos por la empresa y las reglas de comportamiento esperados. Es la manera más apropiada de colocar la declaración de los valores en términos de comportamiento.

ETICA: la ética (del griego ethos) significa costumbre y estudia la conducta y el comportamiento en referencia especial a lo “bueno” y lo “malo”, la ética permite forjar un buen carácter para enfrentar y actuar ante mi vida y la de los otros con responsabilidad. Está considerada como una ciencia normativa, porque se ocupa de las normas de la conducta humana. Desde que la raza humana vive en comunidad, la regulación moral de la conducta ha sido necesaria para el bienestar colectivo. En la historia de la ética hay tres modelos de conducta principales que son la felicidad o placer, el deber la virtud o la obligación y la perfección.

## 5.1. PRINCIPIOS ÉTICOS

**Eficiencia:** Hará parte de nuestro desarrollo empresarial hospitalario en la prestación de servicios, observando las normas constitucionales de optimización y oportunidad que se le debe dar a los clientes/usuarios y/o pacientes.

**Universalidad:** Atenderemos todos los clientes/usuarios y/o pacientes que requieran servicios de alta complejidad, de acuerdo a nuestra capacidad científico - técnica, sin distinción de raza, credo, costumbres u otras características culturales del medio.

**Solidaridad:** Estaremos prestos a las eventualidades, catástrofes o emergencias que se sucedan, proporcionando a la población la atención a la cual tiene derecho, con los recursos humanos y tecnológicos disponibles cualquiera sea su capacidad económica.

**Integridad:** La Ética y el profesionalismo; la tecnología y la calidad; la calidez y la oportunidad, serán los baluartes de la institución para hallar el posicionamiento como empresa gestora del desarrollo territorial en salud del norte de Colombia.

**Unidad:** Todos y cada uno de los funcionarios vinculados a la organización, aportan sus conocimientos, experiencia y capacidad humana para Cumplir satisfactoriamente los objetivos que nos hemos trazado.

**Participación:** Los clientes internos y externos, contribuirán en alto grado a la consecución de nuestros objetivos, buscando implementar estrategias y mecanismos para que mancomunadamente logremos el bienestar de las personas y el mejoramiento de la calidad en los servicios de salud.

**Honestidad y Compromiso:** Buscando la transparencia en todos los procesos administrativos y asistenciales.

**Desarrollo del Recurso Humano:** Proporcionar un clima organizacional gratificante a través del crecimiento personal y profesional de los Colaboradores, con acciones de capacitación, motivación y reconocimiento individual e integral.

**Vocación de Servicio:** Fortalecer la relación con los diferentes clientes del hospital, atendiendo sus necesidades con confiabilidad, calidez y oportunidad.

## **5.2. CODIGO ETICO EN RELACION DEL EJERCICIO DE SU TRABAJO**

Los funcionarios de la Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios, en desarrollo de las funciones asignadas, deberán aplicar y cumplir los principios éticos:

- Desarrollarán su trabajo con rectitud, sentido profesional, dedicación, compromiso, honestidad y sentido de pertenencia por la empresa.
- Deben utilizar el tiempo laboral en un esfuerzo responsable para cumplir con sus obligaciones de manera que el desempeño sea eficiente y éticas.
- Aportarán el conocimiento y esfuerzo necesarios para el cumplimiento de objetivos y metas institucionales, cuando lo amerite la necesidad del servicio.
- Velar por el buen nombre de la empresa dentro y fuera de ella.
- Proteger los bienes de la institución, y evitar la utilización de estos para fines distintos para los cuales fueron asignados

### **5.3. CODIGO ETICOEN RELACION DEL EJERCICIO DE LA EMPRESA**

1. Las relaciones dentro de la empresa se fundamentaran en el respeto, sin hacer ningún tipo de discriminación tomando como base la cortesía, la puntualidad, el buen trato y el compromiso en la empresa.
2. No aceptaran ninguna clase de recompensa u obsequios ofrecidos para el beneficio propio o de terceros.
3. Deben prestar servicios con calidad, veracidad, oportunidad, eficiencia y eficacia que redunde en el bienestar de la empresa.
4. Las declaraciones a nombre de la empresa las hará solo el gerente o quien el delegue

### **5.4. CODIGO ETICOEN RELACION DEL EJERCICIO DE SUS RELACIONES EXTERNAS**

1. Los funcionarios de la Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios se deben basar con respeto e integridad para cumplir con las necesidades del público.
2. Evitar comentarios que pongan en peligro la seguridad de la empresa.
3. Como funcionarios de la Empresa Social del Estado Nuestra señora de los Remedios deben llevar el nombre en alto para dar seguridad a los usuarios.
4. Es deber de los funcionarios actuar con responsabilidad.

### **5.5. CODIGO ETICOEN RELACION DEL EJERCICIO DE SUS BUENASRELACIONES CON LOS USUARIOS**

1. El usuario es la persona más importante para la organización.
2. Nuestra organización depende de nuestros clientes, por eso trabajamos para nuestros clientes.

3. Nuestros usuarios merecen respeto por ese motivo se debe actuar para el mejoramiento de ellos y su bienestar.
4. Todo usuario necesita de un servicio de alta calidad con el propósito de la mejor atención y cuidado cuando esta la requiera.

## 5.6. CODIGO DE ETICA EN RELACION CON LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Los Servidores públicos y trabajadores oficiales de la Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios adquieren el compromiso de prestar sus servicios con observancia de las siguientes reglas éticas:

- a) **Igualdad de Trato:** El servidor público, no debe realizar actos discriminatorios en su relación con su entorno y al ciudadano.
- b) **Transparencia.** El servidor público debe obrar en consecuencia al derecho de la comunidad de estar informada sobre las decisiones administrativas que les afecten o les interesan.
- c) **Respeto en el trato de los servidores públicos** y en buen trato con los clientes y/o usuarios, y en general con los grupos de interés.
- d) **Eficacia.** Actuar en el desempeño de sus funciones y emplear su capacidad para el lograr los objetivos institucionales de la entidad.
- e) **Eficiencia.** Ejercer en tiempo real sus funciones de tal manera no afecte el proceso que depende de sí.
- f) **Trabajo en Equipo.** Desarrollar compromiso común y fijar objetivos y expectativas colectivamente para el logro de la misión institucional.
- g) **Autocontrol.** Desempeñarse con observación la habilidad y competencia de asumir como propio el control, aplicado a las actividades propias de su cargo, tareas bajo su responsabilidad que garantice una gestión eficaz y oportuna.
- h) **Calidad.** Desarrollar el trabajo con miras al mejoramiento continuo en la prestación del servicio.

#### **5.7. CODIGO DE ETICA EN LAS HABILIDADES DE MANEJO DE LA RESPONSABILIDAD FRENTE AL MEDIO AMBIENTE**

La Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo la diversidad de fauna y flora y el medio ambiente en general. Con dicho fin, la Entidad se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan mecanismos de educación promoción; uso de tecnologías limpias; manejo de desechos; y uso de recursos renovables.

#### **5.8. CODIGO DE ETICA HABILIDADES DE MANEJO SOBRIE RIESGOS**

La Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios, declara que en el desarrollo de sus actividades ocurren riesgos, por lo cual se compromete adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de los mismos, prevengan minimicen su impacto.

Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, valorar, revelar y administrar los riesgos propios de su actividad, acogiendo una autorregulación prudencial. La Entidad determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos.

#### **5.9. CODIGO DE ETICA EN LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DEBER**

Es una obligación que tiene el usuario con el sistema de seguridad social en salud y esto implica obligaciones con su familia, su comunidad, las instituciones y por ende usted mismo



Por lo anterior el usuario de la ESE Hospital Nuestra Señora De Los Remedios Tiene el deber de:

## **DEBERES**

- Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.
- Respetar la intimidad de los demás pacientes y solicitar se le permita la intimidad privacidad cuando lo amerite
- Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud.
- Solicitar un trato respetuoso guardar la cordura ante cualquier situación y no agredir a los demás ni físicamente ni verbal mente por más que usted tenga la razón.
- Informar oportunamente a los servicios de salud cualquier condición que le sobrevenga en su salud.
- Realizar el pago (copago) por los servicios de salud recibidos de acuerdo al estrato y carnet de salud.
- Velar por el mejoramiento, la conservación y la recuperación de su salud personal y la salud de los miembros de su familia.
- Asistir cumplidamente a las citas, cancelar las oportunidades si no es posible cumplirlas y pagar las multas que haya lugar en caso de inasistencia.
- Informar de manera oportuna, clara, veraz y completa las circunstancias administrativas relativas a la seguridad social y todas las necesarias para que el hospital pueda brindarle cuidado idóneo
- Contribuir con la actualización de la historia clínica
- Hacer uso racional de los servicios de salud es decir cuando realmente se necesite en el caso de atención médica y cuando asista a los programas de promoción y prevención.

- Cuidar y usar racional mente los recursos las instalaciones ,dotaciones, servicios y prestaciones sociales y laborales
- Acudir y comprometerse con las actividades , talleres, charlas, conferencias y diferentes programas de promoción y prevención
- Si en determinado momento se convierte en empleado debe avisar a la secretaria de salud municipal para que lo inactive y si es trabajo temporal le guarde el cupo correspondiente del régimen
- Acatar los criterios de ingreso y egreso a los servicios de urgencias y hospitalización cumplir con el horario establecido en la atención de citas
- Formar parte de las asociaciones de usuarios grupos de trabajo y veeduría I objetivo de fortalecer el sistema
- Denunciar las irregularidades que detecten en todos los procesos de prestación de servicios, afiliaciones al sistema y libre elección de ARS
- Acatar y cumplir las orientaciones de los profesionales de salud y guardar el debido reposo cuando así sea indicado
- Canalizar por el conducto regular sus quejas, reclamos y sugerencias y colaborar con los administrativos y autoridades competentes para subsanarlos.
- Hacerse así mismo y a los suyos parte activa del equipo humano de tratamiento y de la salud.

## **DERECHO**

Es una garantía que tiene el usuario al ser afiliado al sistema y corresponde al compromiso de las instituciones y la comunidad con la salud y de la de su familia.

Los derechos de los usuarios en salud se pueden clasificar en afiliación, atención en salud, información, libre elección movilidad económicas.

- NO ser discriminado por ningún motivo ( edad, sexo, credo u otro factores )
- La mayor privacidad física posible, durante su atención





- La confidencialidad de su información y la guarda del secreto profesional del marco ético y legal vigente
- A un trato amable y cortés de los funcionarios
- Ser informado sobre su salud en plan de asistencia y la evaluación de esta, teniendo en cuenta su estado anímico y de acuerdo con su nivel cultural y de instrucción
- Ser informado sobre costos económicos y los riesgos de su atención
- Ser atendido por personal idóneo con los suficientes conocimientos y destrezas
- Que se le asigne cita oportunas para su atención y brindarle un trato digno
- Recibir información sobre el sistema de seguridad en lo que se refiere a su situación particular
- Que se le elabore y conserve una historia clínica íntegra veraz y legible, como instrumento y evaluar su atención
- Recibir los servicios contemplados en el plan obligatorio de salud (POS) cuando realmente lo necesite y programas de promoción y prevención por parte de la EPS a la cual está afiliado o con el SISBEN si no está en el régimen subsidiado
- Gozar de un ambiente sano estilo de vida saludable y medios adecuados para evitar el daño su integridad física
- Asistir a las actividades de salud sin ser discriminado por ningún motivo
- Ser afiliado al régimen contributivo de salud por parte de patrono si usted obtiene un trabajo estable
- Recibir atención de urgencias en cualquier parte del territorio nacional las 24 horas del día y acceder a los servicios de salud en los horarios establecidos por el hospital y las EPS
- Participar en las organizaciones de asociación de usuarios veeduría en salud, alianzas de usuarios y otros
- Que existe transparencia y honestidad en todos los procesos de prestación de servicios , afiliación al sistema y libre elección de ARS



- Ser informado sobre su estado de salud en plan de asistencia médica teniendo en cuenta su estado anímico
- Manifestar verbal o escrito sus inconformidades e insatisfacciones siempre que lo requiera así como las sugerencias
- Afiliar su núcleo familiar básico y recién nacido a los de servicios de salud.

## **6. CAPITULO II. CODIGO DE BUEN GOBIERNO**

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

### **6.1. POLITICAS INSTITUCIONALES**

Política social la E.S.E. Hospital Nuestra Señora De Los Remedios se compromete con la satisfacción del usuario, ofreciendo servicios de salud eficientes y oportunos. Contamos con recurso humano amable e idóneo, comprometido con la mejora de nuestros procesos, la calidad del servicio y la normatividad legal vigente.

Al mismo tiempo posicionar la estrategia promocional de salud y prevención de la enfermedad como eje fundamental en la prestación de los servicios de salud para la comunidad en general con responsabilidad, seguridad, buen trato y respeto.

Empresa Social Del Estado Nuestra Señora De Los Remedios, Brindando condiciones laborales aceptables y realizando las Actividades conducentes a mejorar los niveles de motivación, fomentar el sentido de pertenencia, así como

mejorar el trabajo en equipo de los colaboradores. Que redunde en la eficiencia y productividad de la ESE, desarrollando sus talentos y su vocación de servicio.

**POLITICAS:** Es el conjunto de lineamientos establecidos por la alta dirección que orientan y regulan el comportamiento, la actuación y las decisiones de los empleados de la Organización sobre una situación determinada, buscando mitigar riesgos, promover la transparencia en los actos y asegurar el logro de los objetivos. El proceder la empresa social del Estado Nuestra Señora de los Remedios en todos sus niveles se regirá siempre por las siguientes políticas:

#### **6.1.1. DIRECCIÓN**

La ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios tiene una organización señalada por ley, por lo tanto cuenta con un direccionamiento estratégico, políticas y normas que se deben cumplir a cabalidad.

Para cumplir con su objeto, la Empresa asumirá principios básicos de calidad, la eficiencia, la equidad y el compromiso social. La calidad relacionada con la atención efectiva, oportuna, personalizada, humanizada y continua de acuerdo con patrones fijos aceptados sobre procedimientos científicos, técnicos y administrativos.

#### **6.1.2. RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS E CONTROL EXTERNOS E INTERNOS**

Los directivos de la ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS se comprometen a mantener unas relaciones armónicas con los órganos de control externo e interno y a su vez se comprometen a suministrar la información que legalmente estos requieren en forma oportuna completa y veraz para que pueden ejercer eficazmente su labor.

Igualmente seguir los principios y preceptos de la normatividad a las del sistema de control interno así como el suministro de información y retroalimentación en un ambiente de beneficio mutuo dando respuesta a hallazgo de auditorías con planes de mejoramiento acciones correctivas y preventivas apoyadas por la totalidad de la institución.

### 6.1.3. DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO

**Relaciones laborales:** En la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios las relaciones laborales están reguladas por la Constitución política, el régimen laboral El código de trabajo y la convención colectiva de trabajo.

**Perfil del trabajador:** La institución está integrada por personas con actitud de servicio, responsable, dispuesta al cambio, comprometida con la calidad, con el respecto a los usuarios y compañeros de trabajo.

**Valores del trabajador:** Están orientados hacia la atención y satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.

**Compromiso, calidad y cualidades del trabajador:** Los trabajadores deben reflejar ante el usuario lo que nos identifica “**La prestación del servicio de salud con calidad**” por lo tanto se adquieren una serie de compromisos que inciden directamente con este fin.

**Compromisos:** Trate con amabilidad y respecto el usuario sin importar su condición, Trabajar fielmente para cumplir con la misión y los objetivos de su grupo, Solucionar y eliminar los problemas de los mismos y los objetivos del grupo ,Conocer todos los procedimientos si no los tiene claro y pedir información a su jefe. Del correcto conocimiento, dependerá la futura reducción del número de

problemas, Registrar la información completa y clara, Promover una buena imagen de la ESE Hospital Nuestra señora de los remedios, Disposición alcambio, El gusto al trabajo en equipo, Portar el carne que lo identifique como trabajador de la ESE Hospital Nuestra Señora de los remedios, Cumplir con las normas de bioseguridad.

#### **6.1.4. SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO**

La ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios busca ser la más competitiva en la prestación de servicios de salud, por lo cual estamos comprometidos en propiciar el mejoramiento de las condiciones de trabajo, salud y seguridad de todos los niveles de nuestra organización; trabajadores, contratistas y partes interesadas. Mediante el desarrollo del sistema de seguridad y salud en el trabajo. Mediante la prevención los riesgos de SST y la mejora continua del SG-SST en la empresa se llevara evaluara la naturaleza de los peligros, los riesgos de SST y el tamaño de la organización la institución protección de la seguridad y salud de todos los trabajadores, que nos permitan cumplimiento de la normatividad vigente aplicable en materia de SST, estándares mínimos de Calidad y demás requisitos voluntarios que en materia de SST haya suscrito

#### **6.1.5. DESARROLLO HUMANO Y TRANSFORMACIÓN CULTURAL**

La administración de la Empresa Social Del Estado nuestra Señora De Los Remedios está comprometida con la realización de acciones relacionadas con capacitación, bienestar y salud ocupacional que contribuyan al desarrollo del talento humano y sus competencias que promuevan la transformación cultural institucional, que permita dirigir y potencializar las competencias de las personas a través del trabajo coordinado y en equipo, en condiciones de dignidad y respeto. Dentro de la política de talento humano se encuentra la política de seguridad y salud en el trabajo y este componente como su nombre lo indica a gestionar

procesos y procedimientos de seguridad y salud en el trabajador , propiciando ambientes de trabajo sanos y seguros, que minimicen los factores de riesgo ocupacional, que puedan afectar la salud y el buen desempeño de los colaboradores, dando cumplimiento a la legislación vigente, con el fin de garantizar una mejora continua, mediante una cultura de promoción de la salud y prevención de las enfermedades profesionales y accidentes e incidentes de trabajo

#### **6.1.6. COMUNICACIÓN**

Con el fin de evitar el mal uso de la información o divulgación. El compromiso de los colaboradores debería ajustarse dentro de las siguientes pautas:

- Los Trabajadores de la ESE Hospital Nuestra Señora De Los Remedios mantendrán la debida reserva y protegerán los documentos de trabajo e información que estén a su cargo.
- Las contraseñas o claves de acceso de los sistemas de cómputo personales, son confidenciales y no podrán ser divulgadas a terceros, de modo que impida a personas no autorizadas el acceso a la información.

La comunicación organizacional está orientada a la construcción de sentido de pertenencia y el establecimiento de relaciones de dialogo, para ello se establecen procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la contrición de visiones comunes.

El gerente y su equipo de directivo se comprometen a que la información llegue a los grupos de interés de manera integral, oportuna. Actualizada, clara, veraz y confiable bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la misma

### 6.1.7. INFORMACIÓN

**Seguridad de la información:** Aseguridad de la información para la empresa social del estado es un tema empresarial, se relaciona con el aseguramiento de la disponibilidad, confidencialidad e integridad de la información de la organización.

Es la protección de la información contra una gran variedad de amenazas, con el fin de asegurar la continuidad de la empresa, minimizar el riesgo y Maximizar las oportunidades de negocio. La gestión de los riesgos asociados a la seguridad de la información es una responsabilidad de todos, a partir de las normas, procedimientos y cualquier otro documento que se derive de la política de seguridad de la información.

**Confidencialidad de la información:** Las partes interesadas de la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios, específicamente, deberán mantener la debida reserva sobre los activos de información de carácter confidencial por los cuales son responsables, o sobre la custodia que les ha sido delegada.

**Integridad de la información** Es responsabilidad de las partes interesadas, a través de los controles existentes y de los que se requiera implementar, velar por la integridad de sus activos de información, en especial aquellos que son procesados a través de las tecnologías de la información y la comunicación, con el fin de asegurar la exactitud y completitud de la información reportada a sus partes interesadas sobre las diferentes operaciones realizadas en un determinado periodo.

**Disponibilidad de la información** Las partes interesadas, a través de los controles existentes y de los que se requiera implementar, velarán por el acceso, uso oportuno y confiabilidad de la información, para los grupos de interés que estén autorizadas para su uso. De igual manera, velarán por mantener los activos de información disponibles, reduciendo de esta forma el riesgo de interrupción de la operación y el impacto que pudiera originarse en la prestación de los servicios.

#### **6.1.8. CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO**

La ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios se compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para la comunidad, por lo cual nos obliga a implementar al sistema obligatorio de garantía de calidad establecida por el Ministerio de la protección social.

La entidad se compromete con la satisfacción del usuario, ofreciendo servicios de salud eficientes y oportunos, contamos con recursos humanos amables e idóneo, comprometido con la mejora de nuestros procesos, la calidad del servicio y la normatividad legal vigente.

#### **6.1.9. SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN**

Adoptar como política del sistema integrado de gestión “Los colaboradores del Hospital Nuestra señora de los Remedios se comprometen a implementar y mejorar continuamente el sistema integrado de gestión, cumpliendo con los requisitos normativos a través de procesos y procedimientos armónicos que permitan el crecimiento institucional, la sostenibilidad económica y social y la satisfacción de sus usuarios.



#### **6.1.10. AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN ATENCIÓN EN SALUD**

La ESE Hospital Nuestra Señora de los remedios ha priorizado sus procesos teniendo en cuenta las prioridades de la política de calidad y ha tenido determinado los indicadores para su seguimiento, los cuales son monitoreados permanente mente, utilizados las herramientas diseñadas para tal fin; y de acuerdo con los hallazgos encontrados se establece un plan de acción, que permita cerrar las brechas detectadas entre la calidad observada y la calidad esperada se ejecuta e implementa el plan de acción y se controlan las acciones de mejoramiento dando cumplimientos a ciclo PHVA.

#### **6.1.11. SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN**

Los estándares de acreditación son parte fundamental de la planeación, definición de priorización de procesos, dentro del programa de auditoría, para el mejoramiento de la atención en salud, facilitando el mejoramiento continuo de los procesos, buscados cada vez estándares más altos de calidad , lo que permitirá a que la ESE , prestar a sus usuarios servicios con excelente calidad .

#### **6.1.12. RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Como marcofundamental delas políticas de responsabilidad social de la ESE Hospital Nuestra Señora de los remedios, se toman los principios de **posibilidad socialempresarial** que compromete a la institución de la mano con su misión. Visión y política de calidad frente a los grupos de interés. Teniendo como base un dialogo interactivo con los grupos de interés de la ESE, fortaleciendo el aprendizaje organizacional y la capacidad de manera tal que genere fidelidad, solidaridad, crecimiento y compromiso en un marco de mejoramiento continuo.

Al mismo tiempo posicionar la estrategia promocional de salud y prevención de la enfermedad como eje fundamental en la prestación de los servicios de salud para la comunidad en general con responsabilidad, seguridad, buen trato y respeto. Brindando condiciones laborales aceptables y realizando las actividades conducentes a mejorar los niveles de motivación, fomentar el sentido de pertenencia, así como mejorar el trabajo en equipo de la ESE, desarrollando sus talentos y su vocación de servicio.

- **PRESTACION DE SERVICIOS EN SALUD:** Los clientes internos de institución se comprometen a la prestación servicios de salud de baja y mediana complejidad, a través de la gestión de un modelo integral de atención, que comprende actividades de promoción de la salud, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad, atención familiar y atención comunitaria que satisface las necesidades de todos los individuos y familias de la Localidad de Usaquén
- **SEGURIDAD DEL PACIENTE:** La Ese Nuestra Señora De Los Remedios Propende Por La Atención De Las Necesidades De Salud De Sus Pacientes, De Manera Segura Y Preferencial Hacia Los Más Vulnerables.

La Alta Dirección, consientes de los riesgos asociados a la atención en salud a que están expuestos los pacientes y que su seguridad reviste igual importancia de las actividades en salud, se compromete con la gestión permanente de seguridad de los pacientes durante todo el proceso de atención en salud y establece objetivos que nos permitan satisfacer las necesidades de los usuarios.

Esta política es la base para la implantación segura de los procesos de atención y del Programa de seguridad de pacientes y proporciona la base para establecer los objetivos y metas.

#### **6.1.13. HUMANIZACIÓN**

De acuerdo al compromiso de Humanización del Hospital María Inmaculada E.S.E, se adoptó la Política mediante Resolución 0995 del 28 de octubre de 2013, la cual establece:

“Para la E.S.E. Hospital Nuestra Señora de los Remedios es prioridad el trabajo y desarrollo de estrategias bajo la premisa de atención a personas como parte fundamental en el proceso de Atención Humanizada, por ello se compromete y promueve el trato respetuoso, digno, la vocación y actitud de servicio y sentido de trabajo; enmarcado bajo una comunicación e información asertiva.”

#### **6.1.14. POLÍTICA DE LA RELACIÓN DOCENCIA- SERVICIO**

Se compromete a proveer escenarios de aprendizaje práctico, que complementen el desarrollo de competencias adquiridas en las Instituciones Educativas en función de su proceso de formación, basado en relaciones docencia – servicio orientadas a garantizar la excelencia académica en la formación de los estudiantes y la prestación de un óptimo servicio de atención en salud a la comunidad, cumpliendo los requisitos de ley y partes interesada.

#### **6.1.15. REFERENCIACION**

Entiende como Referenciación competitiva al proceso continuo de investigación que proporciona información valiosa y que permite a través del aprendizaje de buenas prácticas de otras organizaciones mejorar los procesos internos.

#### **6.1.16. EMERGENCIAS**

Los clientes internos de la ESE Hospital Nuestra señora de los remedios en cabeza de su directora comprometidos con la cultura de la prevención y la preparación en la gestión del riesgo y en congruencia con su modelo de atención en la prestación de servicios de salud que aporten al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios internos y externos, conocen y aceptan documento el cual representa el trabajo, la participación, y el compromiso del personal que conforman los grupos de apoyo, el Comité Hospitalario de Emergencias y la Brigada de Emergencias en el Hospital, con la confianza que contribuya a tomar las medidas necesarias en materia de prevención y/o actuación ante una emergencia, velando siempre por el bienestar de los Empleados, contratistas, visitantes y comunidad circundante

#### **6.1.17. GESTIÓN DE ÉTICA**

Se compromete a luchar contra la corrupción en cumplimiento de la Constitución, la ley, el reglamento, sus principios y valores, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas. En el manejo de las relaciones comerciales y contractuales con proveedores y contratistas, El HOSPITAL Nuestra Señora de los Remedios se ajustará a los principios de buena fe, transparencia, igualdad, responsabilidad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, objetividad y publicidad; principios que son desarrollados a través de la libre competencia, Las decisiones de contratación deben basarse principalmente en el análisis de las condiciones técnicas, comerciales y económicas que sean más favorables para el Hospital. Al celebrar y ejecutar un contrato, el Hospital tendrá en consideración que con ello se persigue el cumplimiento de la continua y eficiente prestación del servicio público de salud y la efectividad de los derechos e intereses de los usuarios.

#### **6.1.18. MEDIO AMBIENTE**

LA ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS, dentro de su política de medio ambiente se compromete a buscar la protección del medio ambiente, a preservar los recursos renovables y a dar cumplimiento a la normatividad ambiental vigente, de acuerdo con las siguientes directrices:

Desarrollo un plan ambiental, que comprenda mecanismos de educación y promoción, uso de tecnologías limpias y manejo de residuos hospitalarios, con el fin de prevenir la contaminación.

Se aplicó las normas de bioseguridad para la atención de los usuarios y del personal de la ESE, en el desarrollando de sus actividades en salud y riesgos profesionales.

El interés por parte de la entidad prestadora de salud de involucrar la dimensión ambiental, por ser un gran generador de residuos peligroso en el municipio conlleva a plantear estrategias de reducción y aprovechamiento y de esta forma minimizar los riesgos de exposición de la comunidad y la disminución de contaminantes al ambiente a causa de la incineración como método de disposición final establecidos para estos residuos.

La ESE cuenta con un instrumento de planeación denominado PGIRSH. Este plan requiere la inclusión de parámetros de medición de residuos para determinar el método de aprovechamiento y disposición final, igualmente la conformación del comité sanitario y ambiental.

#### **6.1.19. GESTIÓN DEL RIESGO Y AMBIENTE SEGURO**

La ESE Hospital Nuestra Señora De Los Remedios adoptará mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, de tal forma que se prevengan o minimice su impacto. Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, analizar, valorar, priorizar y administrar los riesgos propios de la operación, acogiendo una autorregulación prudencial. La Entidad determinará su nivel de exposición concreta a los impactos de cada uno de los riesgos para priorizar su tratamiento, y estructurará criterios orientadores en la toma de decisiones respecto de los efectos de los mismos. Velar por el bienestar de sus trabajadores, por este motivo se prohíbe el consumo de cigarrillo, alcohol y sustancias psicoactivas o drogas en el interior de la institución, ya que estas afectan los ambientes de trabajo, agravan los riesgos ocupacionales, atentan contra la salud y la seguridad, constituyéndose en amenaza para la integridad física y mental para la población trabajadora y sus usuarios.

#### **6.1.20. TRANSPARENCIA**

Las Directivas de la ESE HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DE LOS REMEDIOS estamos comprometidos con el manejo pulcro de los recursos y con el derecho de la comunidad y las autoridades al acceso a la información oportuna y veraz.

El Hospital Nuestra Señora de los Remedios se compromete a dar cumplimiento al Programa de Gestión documental e identificar todo el ciclo vital de los documentos, en los cuales están reflejados los procedimientos de planeación, valoración, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición final de los documentos y preservación a largo plazo independientemente de su soporte o medio de creación garantizando la seguridad, conservación, recuperación y disposición de la memoria institucional.

#### 6.1.21. CERO PAPEL

El Hospital Nuestra Señora De Los Remedios se compromete a desarrollar acciones para reducir el consumo de papel mediante la implementación de estrategias de sensibilización, reflexión y ahorro, incentivando la reutilización e implantando buenas prácticas ambientales y en materia de gestión documental y aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones, involucrando a funcionarios y contratistas, esto con el fin de generar un sentido de responsabilidad con el ambiente y la optimización en el manejo de los recursos.

#### 6.1.22. PRINCIPIOS ORIENTADORES EN MATERIA DE CONFLICTO DE INTERESES

El proceso de contratación está orientado por los principios que a continuación se relacionan, los cuales constituyen un marco general de actuación de las personas de la organización:

- **Buena fe:** las personas responsables del proceso de contratación deberán actuar con honestidad y honradez en todos sus actos, con la plena conciencia de no engañar, abusar, discriminar o tener preferencias de carácter subjetivo con alguna persona.
- **Información permanente:** es deber de todos los empleados comunicar todo aquello que pudiere afectar los intereses de la organización, cualquier situación que sea o parezca ser un conflicto de interés y suministrar los soportes que al respecto se tengan o en donde puedan encontrarse, así como los impactos y posibles soluciones.
- **Lealtad:** los empleados de la institución deben tener sentido de lealtad con la Ese Hospital Nuestra Señora De Los Remedios, sus afiliados, la competencia, los proveedores y clientes en el ejercicio de sus labores, salvaguardando los

intereses institucionales, sin perseguir intereses personales y evitando a toda costa la generación de conflictos de interés.

- **Igualdad en el trato:** los empleados de internos y externo de la institución tienen el deber de actuar conforme al interés general de la organización, evitando discriminaciones y garantizando el respeto a la igualdad en el trato con todos los grupos de interés.
- Cualquier situación o comportamiento sobre un potencial o real conflicto de intereses deberá ser puesto en conocimiento del Comité de Ética y Buen Gobierno, quien tendrá por objeto definir y dirimir, en única instancia, todo lo relacionado sobre la materia. Todas sus actuaciones constarán en actas del Comité y lo resuelto deberá reposar en la hoja de vida del empleado.

#### **6.1.23. MANEJO DE CONFLICTOS Y DIFERENCIAS:**

La ESE Hospital nuestra señora de los remedios implemento una política de manejo de conflicto con el fin de facilitar la prevención , manejo y divulgación de los conflictos que puedan presentarse entre los asociados , el gerente, los directivos , los miembros de los comité , los grupos de de interés y los miembros de La Junta Directiva

#### **6.1.24. RELACIONES CON LA REVISORIA FISCAL**

Esta política está orientada a dar cumplimientos a la normatividad vigente reconocer a la Revisora Fiscal como órgano máximo, representante de control de la junta directiva que siniestrara la información en forma transparente, oportuna, veraz y confiable.

Facilitará un ambiente armónico y de cooperación para la aplicación de los procesos del control propio de la revisoría Fiscal, con el objetivo de generar confianza pública. Realizara retroalimentación oportuna de los hallazgos de



auditoría para la implementación de planes acciones correctivas o y/o preventivas en procura del mejoramiento continuo de la Entidad.

La Revisoría Fiscal hará revisión conjunta de los informes y fortalecerá al ambiente de control

#### **6.1.25. FRENTE A LOS CONTRATISTAS**

Todas las personas relacionadas con la ESE Hospital Nuestra Señora de los remedios, ya sea atreves de un vínculo laboral o comercial deben actuar en fidelidad, lealtad, honestidad. Legalidad y verdad en todas las actividades relacionadas con las prácticas de negocio y conducta personal. Tiene además, la obligación de ceñirse al estricto cumplimiento de la ley a los más altos principios éticos y a los reglamentos internos. Para la ESE es tan importante la forma en la que se obtienen los resultados como los resultados mismos.

El objetivo es construir relaciones de confianza con nuestros prestadores de servicios, de tal forma que se genere un ámbito para el desarrollo de las relaciones contractuales, caracterizado por la estabilidad, la confianza y el respeto mutuo al interior de un escenario que implique el estricto cumplimiento de las disposiciones legales, materialice la estabilidad financiera y el cumplimiento de las políticas corporativas. Todo esto en acción a que los prestadores, son el más importante eslabón para la generación de valor en nuestra Empresa.

#### **6.1.26. FRENTE A CONTROL INTERNO**

El control interno será ejercido integral y permanente en cada dependencia, según la estructura señalada; Se realizara sobre la totalidad de recursos, procesos, y actividades, e implica el control de calidad, eficiencia, eficacia. Legalidad y convivencia de los actos.

La Empresa diseñara e implementara de manera permanente un Sistema de Control Interno para garantizar el éxito de su gestión y la protección y el uso honesto u eficiente de sus recursos.

#### **6.1.27. COMPROMISO FRENTE AL MECI**

Artículo 32. Compromiso frente al MECI El Hospital Santa Clara ESE se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- (adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 de 2005) 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, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

#### **6.1.28. ADMINISTRACION DE RIESGO**

Teniendo en cuenta los elementos de habilitación, implementación y resultados; esta política documentada servirá para clasificar el enfoque de la organización en Materia de administración y control de los riesgos propios derivados de los procesos institucionales adicionales desde los instrumentos para la documentación de los procedimientos advirtiendo a todos los niveles de la institución sobre los puntos de control para evitar los riesgos.

Los dueños o responsables de los procedimientos deben establecer o propiciar por identificar clara mente cuales son los riesgos generales de los procedimientos y establecer objetivamente en que actividades del procedimiento se consolidan

estos riesgos, para allí instaurar los puntos de control necesario con el objetivo de disminuir la frecuencia o el impacto de prestación de los mismos. Desde la implementación y gestión de los procedimientos, los puntos de control plasmados en el mismo son ese punto de encuentro, en el que los jefes y los subalternos acordaran las actividades y metas de dicho controles, las cuales garantizaran no solo la eficiencia y eficacia del proceso, sino la minimización de los riesgos, por esta razón es necesario desde el autocontrol que los responsables de los procesos y procedimientos estén permanentemente evaluando y controlando en estos puntos, la gestión del personal que participa en los mismo, estableciendo que determinaran la administración del riesgo y los que evalúan el éxito del proceso o procedimiento. Desde el control interno, la evaluación de la administración del riesgo estará en general a identificar los mecanismos, el grado de sensibilización de los funcionarios responsables y el empoderamiento y los mecanismos dirigidos a minimizarlos, así como a la evaluación de los controles que se dan a estos riesgos.

En materia de administración de riesgos. La ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios adopta la metodología para su administración descrita en el modelo estándar de Control Interno MECI 1000-2005 y por tanto se deben tener en cuenta algunas de las siguientes opciones, las cuales pueden considerarse cada una de ellas independientemente interrelacionadas o en conjunto.

- **Evitar el riesgo:** Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es importante la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación de resultados de unos adecuados controles u acciones emprendidas. Un ejemplo de esto puede ser el control de calidad, manejo de los insumos, mantenimiento preventivo de los equipos, desarrollo tecnológico, etc.

- **Reducir el riesgo:** Tomar medidas encaminadas a disminuir tanto la probabilidad como el impacto (medidas de protección). La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles. Se consigue mediante la optimización de los procedimientos y la implementación de controles.
- **Compartir o transferir del riesgo:** Reduce su efecto a través del traspaso de las pérdidas a otras organizaciones, como en el caso de los contratos de seguros o a través de otros medios que permitan distribuir una porción de riesgo con otra entidad, como importancia a riesgo compartido. Es así como por ejemplo, la información de gran importancia se puede duplicar y almacenar en un lugar distante y de ubicación segura en vez de dejarla en un solo lugar.
- **Asumir un riesgo:** Luego de que el riesgo ha sido reducido o transferido puede quedar un riesgo residual que se mantiene, en este caso el gerente del proceso simplemente acepta la pérdida residual probable y elabora planes de contingencia

#### **6.1.29. POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CON LA COMUNIDAD**

- **Compromiso con la Comunidad:** La ESE Hospital Nuestra Señora De Lo Remedios brinda sus servicios de salud en aplicación del principio de beneficencia, buscando la mejora en la salud física y mental del ser humano y en la calidad de vida de la población – especialmente la más vulnerable, respetando la dignidad humana, la intimidad, la libertad de conciencia y de cultos.
- **Información y Comunicación con la Comunidad:** Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la entidad, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la

comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Entidad y que no sean materia de reserva.

- **Compromiso con la Rendición de Cuentas:** la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios, se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a las entidades de vigilancia y control y a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico y en los Planes Operativos Anuales, y en especial de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad.
- **Atención de Quejas y Reclamos:** la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios a través de la Oficina de Atención al Usuario da curso a las quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley.

## **7. CAPITULO III. COMPROMISO DEL COMITÉ DEL CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO**

Orientar el comportamiento de la organización en general y de sus colaboradores en particular, mediante la divulgación y apropiación de la visión, la misión, los principios, los valores y las políticas corporativas.

La ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios hará constante seguimiento y control al cumplimiento de las disposiciones del Código de Ética y Buen Gobierno y de las demás normas, con el fin de garantizar que los comportamientos de todos los colaboradores y directivos de la organización estén ajustados a los principios, políticas y valores corporativos

El Comité de Ética y Buen Gobierno es una instancia orientadora de la gestión ética empresarial, que busca fomentar en todas actuaciones de la organización la transparencia, la confianza y la credibilidad, con el objeto de promover, mediar y guiar el actuar de los directivos, empleados, proveedores y clientes, dentro de los lineamientos establecidos en el presente Código.

Los miembros del comité de Ética Y Buen Gobierno tendrán como mínimo los siguientes perfiles.

- Tener reconocidas calidades morales y éticas;
- Gozar de buen nombre y reconocimiento por su idoneidad profesional e integridad y poseer conocimientos en áreas como la ética,
- El servicio público y materiales afines al código de Buen Gobierno.
- El Gerente y su equipo Directivo se comprometan a verificar que los miembros del Comité del código de Ética y Buen Gobierno están cumpliendo sus responsabilidades con disciplina y rigurosidad.

Los anteriores compromisos podrán ser delegados en un directivo que se considere afín con la tarea, pero esta delegación administrativa no conlleva que quien delega se desprenda de su responsabilidad.

## **8. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

El Comité de Ética y Buen Gobierno tendrá las siguientes responsabilidades:

- Monitorear y hacer seguimientos al desarrollo y cumplimientos de las políticas generales y de Dirección de la entidad.
- Asegurarse de la defunción del código de Buen Gobierno y de una adecuada capacitación en el mismo a los colaboradores internos y grupos de interés de la entidad.
- Realizar un seguimiento a las políticas de contratación de la entidad, en áreas del cumplimiento del principio de transparencia en dicho proceso
- 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 en la entidad.
- Informarse y hacer seguimientos a los sistemas de control social que se ejercen sobre la entidad.
- Monitorear el comportamiento de los administradores públicos.
- Informa. Por lo menos cada (3) meses al comité Directivo sobre las tareas que le fueron encomendadas.
- Darse su propio reglamento de operación



## **8.1. PERFIL DE LOS MIEMBROS DEL COMITÉ DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

El comité de Ética estará conformado por el Gerente quien será el coordinador, un (1) funcionario de Recursos Humanos, Subgerente Administrativo, el Jefe de Control Interno, así como por (1) un representante de los servidores públicos.

El funcionario de Recurso Humano ejercerá el papel de secretario del comité coordinador. El comité se reunirá ordinaria mente cada (3) meses y extraordinariamente cada vez que sea citado por el coordinador del comité.

## **8.2. FUNCIONES Y ATRIBUCIONES DEL COMITÉ DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO**

- Definir la políticas del programa de gestión de ética de la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios.
- Diseñar las estrategias para dinamizar la gestión ética institucional.
- Promover de manera general la conformación de comunidades de prácticas éticas en las áreas organizacionales, mediante de acciones formativas y comunicativas.
- Coordinar las actividades que sean necesarias para la implantar la gestión ética de la entidad.
- Hacer seguimiento y evaluar los resultados de procesos de implementación de la gestión ética, para disponer los ajustes a las actividades programadas.
- Coordinar los procesos de evaluación a la gestión ética.
- Invertir como mediador situaciones conflicto o dilemas áticos para generar procesos reflexivos concernientes a prácticas no éticas que se presenten de la entidad.



- Ser vocero oficial de la entidad en la interpretación de los dilemas éticos que se presenten la organización.
- Establecer su propio reglamento.

## **9. CAPÍTULO IV. MECANISMOS DE EVALUACION Y SEGUIMIENTO**

Dentro de los mecanismos que permitan establecer el grado de conocimiento y de apropiación del Código de Ética y buen gobierno están los siguientes: Encuesta de Percepción Ético y Gobierno: Se diseñará un instrumento que permita establecer el conocimiento y apropiación del Código de Ética y Buen Gobierno, que se aplicara a los funcionarios, contratistas y practicantes sobre los valores al interior del Hospital y su aplicación se hará una vez al año. Los datos obtenidos serán analizados y se consolidarán en un informe con el propósito de fortalecer las áreas de debilidad detectadas. El diseño, aplicación y consolidación del informe, estará a cargo del Equipo de Gestores de Ética y buen gobierno del Hospital. Se tendrá en cuenta los instrumentos de diagnóstico de gestión ética incluidos en Manual de Implementación de Gestión Ética y buen gobierno para las Entidades Públicas.

Mesas de trabajo, Conversatorios o capacitaciones: Semestralmente se realizará una reunión de diálogo y análisis pública, donde participarán representantes de la Alta Gerencia, funcionarios de las diferentes dependencias, contratistas y practicantes para generar espacios de diálogo y deliberación sobre temas éticos. La Coordinación, organización y conclusiones de dicha reunión, estará a cargo de los Integrantes del Equipo Gestores de Ética, y Buen Gobierno

## **10. CAPITULO V. DIFUSION Y SOCIALIZACION DEL CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO**

El Hospital garantizará que este Código de Ética Y Buen Gobierno sea ampliamente divulgado a sus funcionarios, clientes, Contratistas, practicantes y demás grupos de interés. A los nuevos servidores públicos se les dará a conocer el Código de Ética y Buen gobierno, y firmará un acta de compromiso Ético que implica el auto imposición y el reconocimiento de las normas aquí contenidas. El Código de Ética y buen gobierno hará parte de los contenidos de los procesos de inducción y re inducción de Hospital. Todos los líderes de las diferentes áreas deben incluir el Código de Ética y buen gobierno como módulo de conocimiento obligatorio en los procesos de entrenamiento y reentrenamiento del personal a su cargo. Se realizarán talleres de socialización en las reuniones de trabajo de las dependencias del Hospital, actividad que estará a cargo del Equipo de Gestores de Ética del Hospital. Se publicará el código de Ética y buen gobierno en la página web de la institución y las carteleras internas de la ESE y las comunicaciones que lo requieran. Los datos de contacto correspondientes se mantendrán permanentemente en un lugar visible. Se incluirán los temas de Gestión Ética y Responsabilidad Social como esenciales en el Plan Institucional de Capacitación.

La difusión del Código de Ética y Buen Gobierno del Hospital será liderada por el Equipo de Gestores de Ética y la responsabilidad recae en el Área de Talento Humano y en los Líderes de las diferentes dependencias de la Entidad.

## 11. CAPITULO VI. FORMATO DEL COMPROMISO ETICO Y BUEN GOBIERNO

Yo \_\_\_\_\_, consciente de la responsabilidad social que me corresponde como servidor público, contratista, Practicante universitario de post o pregrado, de una cultura ética en Colombia y en la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios , en donde prestó mis servicios, me comprometo a observar los siguientes principios de conducta y a gestionar lo correspondiente para adoptar las acciones necesarias para socializarlo exigiendo el cumplimiento de todos los que conformamos la comunidad hospitalaria.

1. Responsabilidades profesionales.
2. Asistir a los colegas y colaboradores en su desarrollo profesional y soportarlos de acuerdo a este código de ética y buen gobierno.
3. Lograr en el desempeño de la función y desarrollo de las actividades la más alta calidad, efectividad y dignidad.
4. Actualizar permanentemente los conocimientos para mejorar las capacidades y dar excelencia a la función que ejerzo y la actividad que desarrollo y engrandezcan a la institución.
5. Requerir, aceptar y ofrecer crítica honesta a los trabajos o actividades que ejecuto en el campo de mis conocimientos.
6. Reconocer los errores y corregirlos, así como dar crédito a todo aquello que contribuya a evitarlos o a mejorar la función o actividad.
7. Fomentar el desempeño profesional de excelencia, así como la responsabilidad social del equipo de trabajo.
8. Observar las exigencias del secreto profesional y tratar de que sea respetado por cuantos se relacionan con los pacientes del Hospital.
9. Promocionar la salud y luchar contra la enfermedad y el sufrimiento.

### **Frente al Estado**

1. Colaborar con el cumplimiento de los fines del Estado a través de la estricta observancia de mis obligaciones en materia laboral, tributaria, administrativa, comercial y contractual.
2. Suministrar información veraz y oportuna a los organismos de control y vigilancia.
3. Observar una actitud ética frente a los compañeros.
4. Evitar conflictos de intereses reales o perceptibles cuando sea posible, y revelarlo a las partes afectadas cuando ellas existan.
5. Ser honesto y realista en establecer exigencias o estimativos basados en los datos disponibles.
6. Rechazar el soborno en todas sus formas.
7. Cuidar el uso apropiado y eficiente de la infraestructura y los recursos que han sido asignados para el cumplimiento de las funciones o actividades.
8. Actuar siempre con honestidad y buena fe.

### **Frente a la comunidad en general**

1. Colaborar en la construcción participativa de una cultura ética.
2. Contribuir al desarrollo económico con justicia social.
3. Garantizar la prestación de bienes y servicios de la mejor calidad.
4. Cumplir con las condiciones de calidad e idoneidad de bienes y servicios.
5. Contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestra población.
6. Respetar el derecho a la privacidad y confidencialidad cuando de manera explícita o implícita ha sido establecido.
7. Diseñar políticas y procedimientos para proteger la dignidad de los usuarios.
8. Respetar la dignidad de la persona humana, desde el inicio hasta el final de la vida.
9. Ofrecer una atención integral, técnica, humana y espiritual.

### **Frente a los compañeros**

1. Respetar la dignidad humana y los derechos inalienables de los superiores, compañeros y colaboradores.
2. Promover su desarrollo integral, capacitación y bienestar.
3. Propiciar su promoción con base en méritos de trabajo.
4. Crear condiciones dignas para el buen desempeño de la función o actividad.
5. Divulgar los valores de una cultura ética al interior del Hospital.
6. Tratar honestamente a todas las personas sin distinción de factores como raza, religión, género, discapacidad, edad u origen nacional.
7. Evitar herir a otros, su propiedad, reputación o empleo mediante acciones falsas o maliciosas.
8. Promover y dar oportunidad a todos los miembros del equipo de adquirir los conocimientos para su oportuna actualización.
9. Hacer que la información del plan de trabajo y las actividades a realizar sea del conocimiento de todos los miembros del equipo.
10. Formar, estimular e integrar a nuestros colaboradores como clave de éxito de la misión institucional.