

!Porque mereces lo mejor!

**CODIGO DEL BUEN
GOBIERNO**

DEPARTAMENTO DE LA GUAJIRA

2012

Nombre del Indicador	Indicador	Unidad de Medida	No. Actividades de Evaluación	Observaciones
Porcentaje de cumplimiento en la socialización del Código de Buen Gobierno	Número de clientes internos sensibilizados, total de clientes internos de la	Relación porcentual	Semestral	
Porcentaje de clientes internos que conocen los principios y valores del Código de Buen Gobierno	Número de clientes internos que conocen los principios y valores del Código de Buen Gobierno, número de clientes internos	Relación porcentual	Semestral	
Porcentaje de satisfacción de los clientes internos de cada dependencia	Número de clientes internos satisfechos, número de clientes internos de cada dependencia.	Relación porcentual	Semestral	
Tasa de quejas presentadas por el cliente externo en el período por 1000 clientes atendidos.	Número de quejas presentadas por el cliente externo de la Institución.	Cantidad	Semestral	por depen-

CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO

INTRODUCCION

Quienes hacemos parte del Equipo Directivo de la Empresa Social del Estado Nuestra Señora de los Remedios, expresamos en este documento nuestro compromiso para administrar en nuestra entidad bajo los estándares de calidad y competitividad de la función pública que nos compete; hacia el logro de una gestión caracterizada por la integridad, transparencia, eficiencia y la clara orientación hacia el cumplimiento de los fines del Estado.

El objetivo del Código del buen Gobierno es estructurar los principios, valores institucionales y políticas generales de Dirección con el fin de asegurar la integridad institucional, la adecuada administración de sus recursos, el respeto y el mecanismo de divulgación de la información generando confianza tanto en los clientes externos e internos.

Flor García Peñaranda
Gerente

Delvis Bernier Lagos
Asesora de Planeación

Mónica Jiménez Mejía
Asesora de Control Interno

¿Qué es el Código de Buen Gobierno?

Corresponde a las directrices generales que define la manera como el representante legal de una entidad va a administrar la entidad que está a su cargo, dentro de parámetros de competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública. Estas directrices cobran vida a través del Código del Buen Gobierno.

Es una declaración de los compromisos propios que adquiere un Administrador

“El Código de Buen Gobierno es un instrumento para trabajar la ética en el alto nivel directivo de la entidad, pero al mismo tiempo se constituye en una eficaz herramienta para alinear a todo el equipo directivo dentro de un estilo de dirección unificado, y en ese sentido puede aportar efectivamente para el diseño del Elemento de Control “Estilo de Dirección” del MECI. (Guía de Gestión Ética para entidades del Estado).

Pretende “generar e incrementar la confianza de la ciudadanía en el aparato estatal, y adquirir mayores niveles de gobernabilidad eficiencia, integridad y transparencia”.

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.

Título V

Políticas de Buen Gobierno para una autoevaluación

Capítulo 1. Indicadores para el Control de Código de Buen Gobierno

Los siguientes son los indicadores para medición de la socialización y ejercicio del Código de Buen Gobierno:

Ver Tabla

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 el 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 permiten distribuir una porción de riesgo con otra entidad, como en los contratos 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 concentrada en un solo lugar.

Tabla de contenido

Código de Buen Gobierno

Introducción

Título I

Política de Buen Gobierno para la administración de la Entidad

Capítulo 1. Políticas de Dirección

Capítulo 2. Políticas de Relación con los órganos de control Externo e Interno

Título II

Políticas de Buen Gobierno para la gestión administrativa de la Entidad

Capítulo 1. Políticas de Desarrollo del Talento Humano

Capítulo 2. Políticas de Comunicación e información

Capítulo 3. Políticas de Calidad

Título III

Políticas Buen Gobierno para la responsabilidad social de la Entidad

Capítulo 1. Políticas de Responsabilidad Social

Capítulo 2. Política de Responsabilidad frente al Medio

<p style="text-align: center;">Ambiente</p> <p>Capítulo 3. Política para el manejo de Conflictos</p> <p>Capítulo 4. Política de relaciones con la Revisoría Fiscal</p> <p>Capítulo 5. Política con contratista</p> <p>Título IV</p> <p>Políticas de Buen Gobierno frente al sistema de Control Interno</p> <p>Capítulo 1. Política frente al Control Interno</p> <p>Capítulo 2. Política de Administración de Riesgo</p> <p>Título V</p> <p>Políticas de Buen Gobierno para una autoevaluación</p> <p>Capítulo 1. Indicadores para el control del Código de Buen Gobierno</p> <p>Capítulo 2. Compromiso de los Comités para la buena práctica de la función pública</p> <p>Capítulo 3. Adopción, difusión y socialización del Código</p>	<p>procedimiento se consolidan estos riesgos, para allí instaurar los puntos de control necesarios con el objetivo de disminuir la frecuencia o el impacto de presentación de los mismos. Desde la implementación y gestión de los procedimientos, los puntos de control plasmados en los mismos son ese punto de encuentro, en el que los jefes y los subalternos acordarán las actividades y metas de dichos controles, las cuales garantizarán 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 mismos, estableciendo los indicadores que determinarán 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 enfocada en general a identificar los controles, 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.</p> <p>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</p>
<p>CODIGO DE ETICA</p>	<p>CODIGO DE ETICA</p>
<p>6</p>	<p>19</p>

garantizar el éxito de su gestión y la protección y el uso honesto y eficiente de sus recursos.

Capítulo 2. Política de Administración de Riesgo.

Cada funcionario de la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios en forma cotidiana evaluará los riesgos en los que se ve involucrado en el ejercicio de sus funciones y ejercerá el autocontrol y la autogestión necesaria para minimizarlos o mitigar los riesgos.

La ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios consciente de la necesidad de fortalecer el Subsistema de Control Estratégico del Modelo Estándar de Control Interno MECI de la Institución crea esta política, que será conocida y divulgada como la Política gerencial de Administración del Riesgo, teniendo en cuenta los elementos de habilitación, implementación y resultados; esta política documentada servirá para clarificar el enfoque de la organización en materia de administración y control de los riesgos propios derivados de los Procesos Institucionales y adicionalmente 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 claramente cuales son los riesgos generales de los procedimientos y establecer objetivamente en que actividades del

Título I

Políticas de Buen Gobierno para la administración de la Entidad

Capítulo 1. Políticas de 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.

Capítulo 2. Políticas de Relación con los órganos de Control Externo e Interno

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 requieran en forma oportuna, completa y veraz, para que puedan 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.

Título II

Políticas Buen Gobierno para la gestión administrativa de la Entidad

Capítulo 1. Políticas del Desarrollo del Talento Humano

1. 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 Sustantivo de Trabajo y la Convención Colectiva de Trabajo.
2. Perfil del Trabajador. La Institución está integrada por personas con actitud de servicio, responsable, dispuesta al cambio, comprometida con la calidad, con el respeto a los usuarios y compañeros de trabajo.
3. Valores del Trabajador. Están orientados hacia la

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 atención a que los prestadores, son el más importante eslabón para la generación de valor en nuestra Empresa.

Título IV

Políticas de buen gobierno frente al Sistema de Control Interno

Capítulo 1. Política frente al Control Interno

El control será ejercido de manera integral y permanente en cada dependencia, según la estructura señalada; se realizará sobre la totalidad de recursos, procesos y actividades, e implica el control de calidad, eficiencia, eficacia, legalidad y conveniencia de los actos.

La empresa diseñará e implementará de manera permanente un Sistema de Control Interno, para

Esta política está orientada a dar cumplimiento a la normatividad vigente reconocer a la Revisoría Fiscal como órgano máximo, representante de control de la Junta Directiva, que suministrará la información en forma transparente, oportuna, veraz y confiable.

Facilitará un ambiente armónico y de cooperación para la aplicación de los procesos del control propios de la Revisoría Fiscal, con el objeto de generar confianza pública. Realizará 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 preliminares y fortalecerá el ambiente de control.

Capítulo 5. Política de contratista

Todas las personas relacionadas con la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios, ya sea a través de un vínculo laboral o comercial, deben actuar en fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad y verdad en todas las actividades relacionadas con las prácticas de negocios y conducta personal. Tienen además, la obligación de ceñirse a 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

atención y satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente interno y externo.

4. Compromisos, calidades 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:

1. Trate con amabilidad y respeto al usuario sin importar su condición
2. Trabajar fielmente para cumplir con la misión y los objetivos de su grupo
3. Solucionar y eliminar los problemas de los mismos y los objetivos de su grupo
4. Conocer todos los procedimientos si no los tiene claros y pedir información a su jefe. Del correcto conocimiento, dependerá la futura reducción del número de problemas.
5. Registrar la información completa y clara
6. Promover una buena imagen de la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios
7. Disposición al cambio
8. El gusto al trabajo en equipo
9. Portar el carnet que lo identifique como trabajador de la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios.
10. Cumplir con las normas de bioseguridad

Capítulo 2. Políticas de Comunicación e información

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

a. Los trabajadores de la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios mantendrán la debida reserva y protegerán los documentos de trabajo e información confidencial que estén a su cargo.

b. Las contraseñas o claves de accesos a 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 al establecimiento de relaciones de diálogo entre los trabajadores, para ello se establecen procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

El Gerente y su equipo de Directivos 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.

Capítulo 4. Políticas de Calidad

La ESE Hospital Nuestra Señora de Los Remedios se

ambiental y minimizar los riesgos de salud.

b. La aplicación de normas de bioseguridad para la atención de los usuarios y del personal de la ESE, en el desarrollo de sus actividades en salud y riesgos profesionales.

Capítulo 3. Política para el manejo de conflicto

La ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios implementará una política para el 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 Comités, los Grupos de Interés y los Miembros de la Junta Directiva.

La administración garantizará el cumplimiento de la Constitución y la Ley para que no se presenten conflictos de interés de inhabilidades, ni compatibilidades de conformidad a cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad, primero civil o con quien estén ligados por matrimonio o unión permanente. En los Comités, Ley Disciplinaria, Ley 190 E.A.

Capítulo 4. Política de Relaciones con la Revisoría Fiscal.

que redunde en la eficiencia y productividad de la ESE, desarrollando sus talentos y su vocación de servicio.

Capítulo 2. Política de Responsabilidad frente al Medio Ambiente

Promover el cumplimiento de leyes y normas, identificando exigencias sociales con posibilidad de convertirse en futuras regulaciones y fortalecer su licencia para operar.

Dar cumplimiento y hacer cumplir la normatividad vigente, referente al control ambiental pertinente a la ESE, en pro de la mejora de las condiciones socioambientales y sanitarias de la comunidad y su entorno. Favoreciendo y apoyando el respeto a los Derechos Humanos reconocidos internacionalmente y constitucionalmente.

La ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios, 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:

a. Establecimiento de 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

compromete a orientar su gestión a la obtención de beneficios y resultados de calidad para la comunidad, por lo cual nos obliga a implementar el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad establecida por el Ministerio de la Protección Social.

La ESE 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.

Mecanismos para la definición y seguimiento de los estándares

La ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios ha definido como prioritarios los estándares relacionados con la oportunidad de la atención y la seguridad del paciente. Adicionalmente y en concordancia con el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ha dado continuidad a su política de Calidad mediante el desarrollo de los componentes del Sistema:

1. Auditoría para el mejoramiento de la calidad de la 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 determinado los indicadores para su seguimiento, los cuales son monitoreados permanentemente, utilizando 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 cumplimiento a ciclo PHVA.

2. 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 calidad de la atención en salud, facilitando el mejoramiento continuo de los procesos, buscando cada vez estándares mas altos de calidad, lo que permitirá a la ESE, prestar a sus usuarios servicios con excelente calidad.

Título III

Política Buen Gobierno para la responsabilidad social de la Entidad

Capítulo 1. Políticas de Responsabilidad Social

Como marco fundamental de las políticas de responsabilidad social de la ESE Hospital Nuestra Señora de los Remedios, se toman los principios de responsabilidad social empresarial 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 diálogo interactivo con los grupos de interés de la ESE, fortaleciendo el aprendizaje organizacional y la capacidad para ofrecer servicios integrales con enfoque promocional, familiar y comunitario, 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 los colaboradores