

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 1 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

## MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO

No. VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO			FECHA
00	Resolución No 437 Código de ética y buen gobierno			09 Nov-2012
01	Actualización políticas institucionales, Se incluye políticas de gestión Documental, Seguridad y salud en el trabajo, SARLAFT, política comportamiento agresivos. Se actualizan Derechos y deberes de usuarios			20 de Diciembre 2016
	<b>ELABORO</b>		<b>REVISO</b>	<b>APROBO</b>
<b>FECHA:</b>	NOVIEMBRE 2016	22 NOVIEMBRE 2016	05 de Diciembre 2016	20 Diciembre 2016
<b>CARGO:</b>	Asesor de Calidad	ACTA No 03 del 22 de noviembre de 2016	Acta No 04 de 05 Diciembre de 2016	GERENCIA Resolucion 438
<b>NOMBRE:</b>	LIBIA VIVIANA FONSECA GUZMAN	COMITE OPERATIVO MECI-GRUPOS DE ACREDITACIÓN	COMITE DIRECTIVO MECI	Dr. Julio Cesar Piñeros Cruz
<b>FIRMA:</b>				

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 2 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

## Tabla de contenido

<b>2. GLOSARIO DE TÉRMINOS</b> .....	9
<b>3. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD</b> .....	11
<b>4. OBJETIVOS</b> .....	11
<b>5. DIRECTIVOS</b> .....	12
<b>6. FINALIDAD:</b> .....	12
<b>7. ÁMBITO DE APLICACIÓN</b> .....	13
<b>8. ALCANCE</b> .....	13
<b>9. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	13
9.1 MISION.....	13
9.2 VISION.....	14
9.3 PRINCIPIOS:.....	14
9.4 VALORES: .....	14
9.5 PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA FUNCIÓN Y EL SERVICIO INSTITUCIONAL: .....	15
<b>10. PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA INSTITUCIÓN</b> .....	16
<b>11. VALORES ÉTICOS</b> .....	18
<b>12. CONFLICTOS DE INTERÉS</b> .....	25
12.1 Compromiso frente a los Conflictos de Interés .....	25
12.2 Prácticas que deben evitarse para la prevención de Conflictos de Interés ....	25
12.3 Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés ....	26
12.4 Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés .....	26
12.5 Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses .....	27
<b>13. GRUPOS DE INTERÉS DE LA ENTIDAD</b> .....	27
<b>14. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS</b> .....	27
<b>15. IMPEDIMENTOS ÉTICOS</b> .....	30
<b>16. PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b> .....	32
<b>17. DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL Y FORMACIÓN DE VALORES</b> .....	33
17.1 Compromisos con la gestión .....	33

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 3 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

17. 2 Órganos de Control Externo .....	33
18. <b>CÓDIGO DE ÉTICA DEL AUDITOR</b> .....	34
18.1 PRINCIPIOS.....	34
18.2 Reglas de Conducta .....	34
19. <b>POLITICAS INSTITUCIONALES</b> .....	35
19.1 <b>POLITICA DE HUMANIZACION DEL SERVICIO</b> .....	36
19.1.1 Propósito.....	36
19.1.2 Objetivo .....	36
19.1.3. Alcance .....	36
19.1.4 Estrategias .....	36
19.1.5 Exclusiones De La Política:.....	37
19.2 <b>POLITICA GESTION TALENTO HUMANO</b> .....	37
19.2.1 Propósito.....	37
19.2.2 Objetivo .....	38
19.2.3 Alcance .....	38
19.2.4 Estrategias.....	38
19.3 <b>POLITICA DE PREVENCION DE CONSUMO DE TABACO, ALCOHOL Y DROGAS</b> .....	39
19.3.1 Propósito.....	39
19.3.2 Objetivo .....	39
19.3.3 Alcance .....	39
19.3.4 Estrategias.....	39
19.3.5 Directrices .....	40
19.3.6 Sanciones.....	40
19.4 <b>POLITICA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN</b> .....	41
19.4.1 Propósito.....	41
19.4.2. Objetivo .....	41
19.4.3 Alcance .....	41

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 4 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

19.4.4 Estrategias .....	41
<b>19.5 POLITICA DE GESTION AMBIENTAL.....</b>	<b>44</b>
19.5.1 Propósito.....	44
19.5.2 Objetivo .....	44
19.5.3 Alcance .....	44
19.5.4 Estrategias.....	44
<b>19.6 POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO .....</b>	<b>45</b>
19.6.1 Propósito.....	45
19.6.2 Objetivos:.....	45
19.6.3 Alcance .....	45
19.6.4 Estrategias.....	45
<b>19.7 POLITICA DE CALIDAD.....</b>	<b>46</b>
19.7.1 Propósito.....	46
19.7.2 Objetivo .....	46
19.7.3 Alcance .....	47
19.7.4 Estrategias.....	47
<b>19.8 POLITICA DE PREVENCION DE COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS .....</b>	<b>47</b>
<b>19.8.1 Propósito.....</b>	<b>47</b>
19.8.2 Objetivo .....	48
19.8.3 Alcance .....	48
19.8.4 Estrategias.....	48
<b>19.9 POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE .....</b>	<b>48</b>
19.9.1 Propósito.....	49
19.9.2 Objetivos.....	49
19.9.3 Alcance .....	49
19.9.4 Estrategias.....	49
<b>19.10 POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS.....</b>	<b>51</b>
19.10.1 Propósito .....	51

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 5 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

19.10.2	Objetivos.....	51
<b>19.10.3</b>	<b>Alcance .....</b>	<b>51</b>
<b>19.10.4</b>	<b>Estrategias.....</b>	<b>51</b>
<b>19.11</b>	<b>POLITICA DE COMUNICACIONES .....</b>	<b>52</b>
19.11.1	Propósito .....	53
19.11.2.	Objetivos.....	53
19.11.3	Alcance .....	53
19.11.4	Estrategias .....	53
<b>19.12</b>	<b>POLITICA DE GESTION DOCUMENTAL .....</b>	<b>54</b>
19.12.1	Propósito .....	55
19.12.2.	Objetivo.....	55
19.12.3.	Alcance .....	55
<b>19.13</b>	<b>POLITICA GESTION DE LA TECNOLOGIA .....</b>	<b>56</b>
19.13.1	Propósito .....	56
19.13.2	Objetivo.....	56
19.13.3	ALCANCE .....	57
19.13.4	Estrategias .....	57
<b>19.14</b>	<b>POLITICA DE SEGURIDAD VIAL .....</b>	<b>57</b>
19.14.1	Propósito .....	58
19.14.2	Objetivo.....	58
19.14.3	Alcance .....	59
19.14.4	Directrices.....	59
19.14.5	Sanciones.....	60
<b>19.15</b>	<b>POLITICA ANTICORRUPCION .....</b>	<b>60</b>
<b>19.15.1</b>	<b>Propósito.....</b>	<b>60</b>
<b>19.15.2</b>	<b>Objetivo .....</b>	<b>60</b>
<b>19.15.3</b>	<b>Alcance .....</b>	<b>61</b>
<b>19.15.4</b>	<b>Estrategias.....</b>	<b>61</b>

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 6 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

19.16 POLITICA SARLAFT .....	62
19.16.2 Objetivo.....	62
19.16.3 Alcance .....	62
19.16.4 Estrategias .....	62
<b>20. ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO.....</b>	<b>64</b>
<b>20.1 Comité de Sistema integrado de Gestión y calidad .....</b>	<b>64</b>
<b>21. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.....</b>	<b>64</b>
<b>21.1 Compromiso con la Administración y Resolución de Controversias .....</b>	<b>64</b>
<b>22. INDICADORES DE GESTIÓN DEL BUEN GOBIERNO .....</b>	<b>65</b>
<b>23. ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO .....</b>	<b>65</b>
<b>23.1 Vigencia del Código de Ética y Buen Gobierno .....</b>	<b>65</b>
<b>23.2 Divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno.....</b>	<b>65</b>

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 7 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

## 1. PRESENTACIÓN

El Código de ética y buen gobierno se establece como herramienta educativa y de apropiación personal, que permita la recuperación de los valores propios de toda la institución, capaz de influir desde su ámbito en la transformación del funcionario público y la recuperación de la confianza en el Estado, a partir de la ética, los valores y los principios básicos que ello conlleva.

El Código de ética y Buen Gobierno se sitúa en el horizonte de dar alcance, a través de las buenas prácticas del gobierno corporativo en las entidades públicas, al Decreto Presidencial No. 3622 de 2005 sobre políticas de desarrollo del Sistema Administrativo, en donde se postula que “el Desarrollo Administrativo es un proceso de mejoramiento permanente y planeado para la buena gestión y uso de los recursos y del talento humano en los organismos y entidades de la Administración Pública, cuyos propósitos son:

- a) La creación de relaciones de cooperación, aceptación y reconocimiento entre los servidores públicos, los particulares investidos para el ejercicio de funciones administrativas y la comunidad en general;
- b) El cumplimiento de los fines sociales del Estado y de las responsabilidades y compromisos del servidor público;
- c) El mejoramiento de los niveles de gobernabilidad de la Administración Pública;
- d) El mejoramiento en la calidad de los bienes y servicios a cargo del Estado, que para el caso particular de nuestra entidad es de prestar servicios de salud con calidad.

En la implementación del Código de Ética de y Buen Gobierno el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se retoman conceptos básicos y actitudes de comportamiento diarias, de las cuales se deben apropiar los funcionarios, en la búsqueda de una organización moderna y eficiente, revitalizando las actitudes, principios y valores, en cada talento individual.

El presente Código de Buen Gobierno del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. es fruto de la activa participación del nivel directivo de la entidad. Como tal, constituye el compromiso institucional con el desempeño de la función pública que le ha sido asignada, hacia el logro de una gestión caracterizada por la integridad,

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 8 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

transparencia, eficiencia y clara orientación hacia el cumplimiento del objeto social de la entidad.

Para el efecto, de manera particular, se hace necesario que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., adopte un instrumento ágil que oriente el cumplimiento de su misión, visión y estrategias, dentro de los más elevados principios éticos, de integridad, transparencia y eficiencia.

La implementación del Código de Ética y Buen Gobierno en la entidad permitirá consolidar la ética pública de la entidad, como quiera que contenga las orientaciones fundamentales que marcan las pautas a seguir para el cumplimiento del objeto social. Por lo anterior, este instrumento contiene el compromiso de respetar los principios éticos frente al Estado, clientes externos e internos.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 9 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

## 2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Buen Gobierno para el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., 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. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes.

**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 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:** situación en virtud de la cual una persona, en razón de su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

**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. Esta capacidad de conducir al

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 10 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de: a). Su competencia e idoneidad para administrar la Entidad en el logro de los objetivos estratégicos – eficiencia-; b). El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular –integridad-; y c). La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos –transparencia.

**Gobierno Corporativo:** manera en que las Entidades son dirigidas, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.

**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 que hacer 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 que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

**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.

**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.

**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

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 11 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

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 una 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.

Visión: establece el deber ser de la Entidad en un horizonte de tiempo, desarrolla su misión e incluye el plan de gobierno de su dirigente, que luego se traduce en el plan de desarrollo de la Entidad.

## **CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO EL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.**

### **3. GENERALIDADES DE LA ENTIDAD**

El Código de ética y buen Gobierno facilitará el alcance de los objetivos plasmados en la Plataforma estratégica de la Empresa Social del Estado Hospital Regional de Sogamoso, asegurando la adecuada administración, el respeto de las normas externas e internas, la transparencia administrativa y la anti-corrupción, de igual manera será un instrumento mediante el cual se mejorará el comportamiento ético de los servidores públicos y contratistas de la entidad y el cumplimiento de la misión institucional.

### **4. OBJETIVOS**

Los objetivos que se buscan alcanzar con la implementación de este Código de ética y de Buen Gobierno son entre otros:

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 12 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- a) Adoptar un código de Buen Gobierno como filosofía organizacional, bajo estándares que garanticen transparencia en actividades propias del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., tanto interna como externa.
- b) Definir mecanismos que permitan una cultura organizacional orientada a los principios básicos de gobernabilidad empresarial.
- c) Implementar y operativizar los principios de Bueno Gobierno para generar confianza en los diferentes servicios que la entidad ofrece a la comunidad.

## 5. DIRECTIVOS

El Gerente tiene responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de ética y Buen Gobierno en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., sin perjuicio de la responsabilidad particular, para los efectos de la aplicación del presente documento de los siguientes servidores públicos: El Subgerente Administrativo, el Subgerente Científico, el jefe de recursos humanos y los líderes de las diferentes áreas. Para la evaluación y control de su actividad, los anteriores servidores públicos están sometidos externamente al control social, político, fiscal y disciplinario, e internamente al control disciplinario y al control interno.

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal promover tanto la prestación efectiva de los servicios de Salud en el Segundo nivel de atención a todos los usuarios de su jurisdicción dentro de los lineamientos definidos por el Estado, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política y en las leyes. Para cumplir tal labor, el Gerente se compromete a administrar la entidad bajo los preceptos de integridad y transparencia, así como 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 población; para ello se llevarán a cabo las siguientes prácticas:

1. Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales;
2. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan;
3. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;
4. Ejecutar eficientemente el plan estratégico.
5. Gestionar eficientemente la estrategia a través de las herramientas adoptadas por la entidad para tal fin.

## 6. FINALIDAD:

El presente Código de ética tiene como finalidad adoptar las normas de conducta y valores que orienten la actuación de todos los servidores públicos y contratistas de

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 13 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

la entidad, genere transparencia en la toma de decisiones y propicie un clima de confianza para lograr los objetivos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

## 7. ÁMBITO DE APLICACIÓN

En el instructivo establecido en la Directiva presidencial No. 009 de 1999 se ordena a las entidades, adoptar el Código de ética, y al desarrollar e implementar el Modelo Estándar de Control Interno MECI 1000:2005, uno de los elementos a evaluar es precisamente los Acuerdos, Compromisos o Protocolos éticos que haya implementado la entidad, por lo tanto su ámbito de aplicación involucra a todos los servidores públicos y contratistas de la E. S. E. Hospital Regional de Sogamoso.

## 8. ALCANCE

El presente Código de Ética y buen gobierno se constituye en el parámetro de conducta de todos los servidores públicos y contratistas de la ESE Hospital Regional de Sogamoso, en el cumplimiento de sus actividades laborales y en las de carácter oficial con ocasión del ejercicio de su función, cualquiera que sea la denominación del cargo o jerarquía que ostente dentro o fuera de la institución. También aplica e incluye las actividades de carácter privado que realice el servidor público, dentro o fuera de la institución y que puedan llegar a relacionarse de una u otra forma con la entidad o incidir en la imagen de la institución.

## 9. PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA INSTITUCIÓN

El Gerente, conjuntamente con el Equipo Directivo se compromete a orientar todas sus actuaciones encaminadas hacia el logro del cumplimiento de la Plataforma estratégica del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Aprobada mediante acuerdo No 13 del 30 de septiembre de 2016 por medio del cual se aprueba y se adopta el Plan de desarrollo y la plataforma estratégica para la vigencia 2016-2020.

### 9.1 MISION

Somos una Institución prestadora de servicios de salud de carácter público, de mediana complejidad con talento humano idóneo, óptima tecnología e infraestructura, brindando servicios con altos estándares de calidad, para contribuir al bienestar de nuestros usuarios, sus familias y el medio ambiente con responsabilidad social.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 14 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

## 9.2 VISION

Ser una Institución acreditada en la prestación de servicios de salud, con énfasis en programas dirigidos a la mujer y a la primera infancia.

## 9.3 PRINCIPIOS:

**Calidad en prestación del servicio.** Entendida como la satisfacción de necesidades y expectativas de clientes y sus familias.

**Universalidad.** Definida como la atención a todos los usuarios, sin discriminación de ningún tipo y en todas las etapas de la vida.

**Solidaridad.** Entendida como la concentración de todos los esfuerzos, enfocados hacia un mismo fin, reaccionando fraternalmente en las relaciones cotidianas actuando con idoneidad ante las adversidades.

**Transparencia en la gestión:** Definida como el compromiso institucional en cuanto a la lucha contra la corrupción. Se enmarca dentro del contexto ético y organizativo del Hospital, la cual tiene implícito el principio de publicidad consagrado en la

constitución nacional y la obligación de rendir cuentas.

**Liderazgo.** Entendida como el factor diferenciador de la Entidad en donde a través del conjunto de habilidades tanto gerenciales como propias de la prestación del servicio de salud se fortalece constantemente el buen nombre del Hospital, configurándolo como un ejemplo a seguir.

## 9.4 VALORES:

**Respeto por la dignidad humana.** Entendida como el reconocimiento de los derechos universales, el trato digno a las personas contribuyendo a mejorar su calidad de vida.

**Integridad.** Que se deberá reflejar en todos los actos personales, profesionales con ética, transparencia, pulcritud, honradez, equidad y confiabilidad preservando los principios para la correcta conducta humana respecto de la vida, así como del ambiente en el que pueden darse condiciones aceptables para la misma..

**Compromiso Social.** Es hacer de la mejor manera lo que nos corresponde, con efectividad, calidad y compromiso sin perder de vista el beneficio colectivo de la comunidad a la que servimos y en la cual estamos.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 15 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

**Responsabilidad.** Entendida como la obligación y/o capacidad de responder y cumplir cabalmente por los actos propios y en algunos casos de los ajenos, talento humano cumplidor de sus deberes y obligaciones.

**Equidad.** Facilitamos el desarrollo integral del usuario y su familia mediante la distribución justa e imparcial de los beneficios.

#### 9.5 PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA FUNCIÓN Y EL SERVICIO INSTITUCIONAL:

De acuerdo a su misión institucional los Principios éticos de la ESE Hospital Regional de Sogamoso involucran la atención oportuna, la eficiencia, la calidad del servicio, la transparencia, la veracidad de la información, la formación personal integral, la equidad, el compromiso institucional, la justicia y el sentido de pertenencia.

El ejercicio de este importante servicio público estará fundamentado en la confianza y credibilidad dada por la comunidad, los compañeros y demás instituciones del entorno de la empresa.

En ese sentido, los principios éticos tienen como función primordial el desarrollar comportamientos, hábitos y actitudes positivas en los servidores y contratistas de la institución, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad.

Por ello se han establecido los siguientes:

1. La ética aplicada por los servidores y contratistas y del Hospital Regional de Sogamoso la E.S.E. tiene como propósito fundamental, el prestar servicios esenciales de salud con calidad, entendida esta como la oportunidad, seguridad, pertinencia, continuidad, eficiencia, eficacia y atención humanizada en el servicio, en búsqueda del mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes de la ciudad y la satisfacción de los usuarios.

Se debe aplicar la normatividad relacionada con el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y sus principios de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, y continuidad.

2. Prevalecerá el interés general sobre el interés particular.
3. Se restaurará y prevalecerán los valores de moralidad, ética, compañerismo, pertinencia, lealtad, justicia social, solidaridad, equidad y todos los necesarios para mantener una empresa diáfana y proactiva.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 16 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

4. La razón de ser de los servidores públicos y contratistas de la Institución es el de brindar servicio a la comunidad.
5. La atención de los servidores públicos y contratistas está centrada en prevalecer la Vida de los usuarios, para ello el servicio será efectivo, oportuno, personalizado, humanizado, continuo y de acuerdo con los estándares aceptados sobre procedimientos científicos técnicos y administrativos.
6. Los servidores públicos y contratistas como depositarios de la confianza pública utilizarán los recursos con racionalidad, logrando óptimos resultados en su gestión.
7. La comunidad tiene el derecho a participar en la toma de decisiones de la institución, utilizando los mecanismos que otorga la Ley.
8. Los servidores públicos y contratistas de la Institución deben mantener una conducta intachable, debiendo para ello cumplir la ley y someterse a los principios de ética, estén o no regulados por ley.
9. Los recursos técnicos, materiales, humanos y financieros se utilizarán eficientemente para lograr el mejoramiento de las condiciones de salud de la población atendida.
10. De acuerdo con los servicios de salud que se prestan y de conformidad con las normas vigentes sobre la materia, se utilizará la tecnología apropiada para la atención de los usuarios.
11. Prevalecerá la atención a mujeres gestantes, con respuesta oportuna a sus necesidades, de parte de los servidores públicos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., de acuerdo al estado en el cual se encuentren.
12. Las actuaciones y acciones de todos los servidores públicos y contratistas de la entidad se realizarán cumpliendo no solamente la Constitución, las leyes y la normatividad vigente, sino también los principios éticos y morales que rigen a nuestra sociedad.
13. Los servidores públicos y contratistas de la entidad realizarán su máximo esfuerzo para desarrollar estrategias que permitan alcanzar los objetivos y las metas propuestas definidas institucionalmente.

Los directivos y funcionarios de la entidad ejercerán los mecanismos e instrumentos necesarios para suministrar información de calidad a los grupos de interés de la entidad y a sus clientes internos

## 10. PRINCIPIOS ÉTICOS DE LA INSTITUCIÓN

Los principios éticos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., en concordancia con lo establecido en su Sistema de Gestión de Calidad, son los siguientes:

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 17 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

1. El reconocimiento que las diferencias individuales son naturales y fundamentales para la integración y el desarrollo de la institución, así como su posicionamiento en la sociedad.
2. La atención adecuada y oportuna de los deberes y derechos propios como individuo y miembro activo de una familia, una organización y una sociedad.
3. La manifestación permanente de la equidad y la verdad en nuestras relaciones y decisiones.
4. El interés general prevalece sobre el interés particular.
5. El cuidado de la vida en todas sus formas es un imperativo para el buen desarrollo de nuestra institución.
6. Los bienes públicos son sagrados.
7. La principal finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
8. La función primordial de los colaboradores y funcionarios de la institución es servir a la comunidad.
9. La administración de recursos públicos implica rendir cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de la gestión.
10. Velar por el buen nombre de la institución, dentro y fuera de ella y hacer, observaciones y sugerencia que permitan elevar la calidad de la prestación de los servicios, corregir errores y fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, la cooperación y el trabajo en equipo.
11. Competitividad regida por normas de calidad, veracidad, seguridad y adquisición lícita de información sobre la competencia. No se admitirán prácticas de competencia desleal, ni en favor ni en contra del Institución.
12. Ejercicio docencia, sin perjuicio del cumplimiento de sus labores en el Instituto.
13. Protección del medio ambiente.
14. Ejemplo en observancia de deberes cívicos, sociales y políticos; de participación, solidaridad y colaboración, con espíritu de servicio y de compromiso a la comunidad a la cual pertenece.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 18 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

## 11. VALORES ÉTICOS

La lealtad a la Empresa y al Estado, la atención oportuna, la legalidad, la dignidad, la probidad, la integridad, la eficiencia, la responsabilidad, la veracidad en la información, la confidencialidad, la imparcialidad, la respetabilidad, la armonía laboral, la iniciativa, la creatividad, el espíritu de superación, el compromiso institucional, el sentido de pertenencia, la solidaridad, la objetividad, la transparencia, la capacitación permanente basada en la búsqueda de información y obtención de experiencias de los funcionarios y la honestidad son valores fundamentales y actitudes propias del ejercicio de las funciones de los servidores públicos y contratistas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E..

Los servidores públicos y contratistas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., en su actividad diaria materializarán los siguientes valores éticos:

### a. Confidencialidad.

Discreción y reserva sobre determinados asuntos

Los servidores públicos y contratistas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., guardan discreción y reserva sobre diagnósticos, documentos, hechos e informaciones a las que por razones del servicio tienen acceso y conocimiento y que son calificadas como confidenciales y que requieren autorización para ser divulgados, y cumplen con el suministro de la información solicitada o ejercida conforme al ordenamiento jurídico vigente, sin perjuicio del derecho de información que le asiste a los usuarios.

### b. Colaboración.

Acción y efecto de trabajar en común con otra persona u otras personas, contribuir para el logro de un fin, ayudar a otra u otras personas en su trabajo para el logro de sus fines.

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., promueve el clima de compañerismo y armonía laboral, proyecta siempre una imagen positiva de sus compañeros, facilita el trabajo en equipo de manera positiva y contribuye a una mejor cultura organizacional, apoyando la implementación del Sistema de Control Interno, a partir de su autoevaluación y el autocontrol.

Los servidores públicos y contratistas de la entidad colaboran con sus compañeros en el desarrollo de funciones, actividades o procesos en los que sean útiles, así estos no estén a cargo de la persona que colabora.

### c. Compromiso.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 19 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

Obligación contraída, palabra dada, fe empeñada, palabra que se da uno mismo para hacer algo.

Los servidores públicos y contratistas de la Empresa, reconocen su valor como seres humanos, y mediante acto de fe y de conciencia cumplen a diario su promesa de servicio a la institución, están dispuestos a dar lo mejor de sí mismos por la entidad, promueven la autoestima y procuran superación personal y profesional para incrementar sus conocimientos y experiencia; implica una actuación óptima y persistencia en las acciones que conducen hacia la meta propuesta.

#### d. **Dignidad y Respeto.**

Decoro de las personas en el modo de comportarse, comportamiento de una persona respecto de su propia estima, miramiento, consideración deferencia del otro, reconocimiento de la legitimidad del otro para ser distinto a uno; considerar las opiniones y prácticas de los demás aunque sean diferentes a las nuestras.

Los servidores públicos y los contratistas de la E.S.E. Hospital Regional de Sogamoso, respetan el derecho a la honra y al buen nombre, son justos, transparentes, dignos, amables, cultos y considerados en su relación con los usuarios, con sus jefes, con sus subalternos y con sus compañeros. Comprenden que su condición de empleado implica asumir la más alta y delicada responsabilidad ciudadana que le encarga la institución para el servicio de la comunidad.

Es el miramiento y afecto para la dignidad de las personas sin quebrantar su imagen y estima. Es un principio para lograr un ambiente laboral saludable. El servidor público ofrece un trato cortés, cordial y tolerante a todas aquellas personas que hacen uso de los servicios.

Se refleja en acciones como:

- Considerar en todo momento los derechos, libertades y cualidades innatas a la condición y dignidad humana.
- Manifestar sentimientos de solidaridad y fraternidad.
- Autorregular el ejercicio del poder.
- Dialogar y poner en práctica el hábito de escuchar.
- Utilizar un lenguaje adecuado, sencillo, claro y en tono amable y prudente.
- Comprender y dar importancia a las situaciones que lastimen a los demás.
- No involucrarse en la vida de los demás.

Frente al usuario:

- Dar buen trato, amabilidad y el respeto debido.
- Actuar con especial atención y sensibilización frente a los niños, los adultos mayores, mujeres cabeza de familia, madres embarazadas y las personas con o en condiciones de discapacidad.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 20 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

En relación con los compañeros de trabajo:

- Tratar a los compañeros con respeto y dignidad, impidiendo conductas ofensivas, maltrato psicológico.
- Realizar críticas con carácter constructivo procurando el mejoramiento del servicio, utilizando canales establecidos para el desarrollo del diálogo constructivo.
- Expresar razones y compartir decisiones, no imponerlas.
- Valorar y reconocer el trabajo, capacidades, conocimientos y talentos personales de los compañeros.

#### e. **Eficiencia.**

Capacidad de disponer racionalmente de los recursos para obtener los logros determinados.

Los servidores públicos y contratistas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., desempeñamos las funciones propias del cargo, en forma personal, con elevada moral, profesionalismo, vocación, disciplina, diligencia, oportunidad y eficiencia para dignificar nuestra labor y mejorar la calidad de los servicios, sujetándonos a los recursos existentes y a las condiciones de tiempo, forma y lugar que determinan las normas correspondientes y fomentamos las siguientes reglas:

- Utilizar el tiempo laboral responsablemente, realizando siempre el mejor esfuerzo, en la forma más productiva posible, por lo que se ejecutan las funciones inherentes al cargo con esmero y dedicación.
- Aportar la iniciativa necesaria para encontrar y aplicar las formas más eficientes y económicas en el cumplimiento de las funciones; así como para agilizar y mejorar los procedimientos administrativos y de atención a los usuarios, proponiendo las sugerencias y recomendaciones convenientes, como participando activamente en la toma de decisiones.
- Contribuir y velar por la protección, seguridad y conservación de todos los bienes que conforman el patrimonio institucional, estén o no bajo nuestra custodia. El servidor público y contratista del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., es un simple depositario de los bienes públicos por lo que se obliga a custodiarlos y usarlos responsablemente mientras permanezca en su condición de funcionario.
- Hacer uso racional de los elementos, materiales y bienes entregados para el desempeño de las labores, procurando el máximo rendimiento.
- En el área médico-científica de la entidad, el personal responsable deberá administrar, suministrar y aplicar los medicamentos de forma eficiente y atendiendo los protocolos, guías y demás pautas estipuladas por la entidad.

#### f. **Integridad y Rectitud**

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 21 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

Actitud cabal, entera, recta razón o conocimiento práctico de lo que debemos hacer o decir, comportamiento con justicia, severidad y firmeza.

Los servidores públicos y contratistas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., en el cumplimiento de sus funciones ejercen con honradez, moralidad, rectitud, dignidad y decoro, aportan toda su capacidad, conocimiento y experiencia laboral, en el cumplimiento de sus funciones. En cualquier circunstancia actúan de tal forma que su conducta genera y fortalece la confianza de la colectividad institucional sobre su integridad y prestigio para beneficio propio y de la E.S.E.

#### g. **Lealtad.**

Cumplimiento de lo que dicen las leyes de la fidelidad y las del honor, fidelidad en el trato o en el desempeño en un cargo, procurando siempre el bien común.

Es la manifestación permanente de la aceptación de las políticas y principios de la entidad lo cual muestra el actuar de tal manera que cada una de las acciones, omisiones y decisiones que se asuman, reflejen los propósitos y principios.

Se refleja en las actuaciones como:

- Respalda acciones de la entidad siempre y cuando no vayan en contra de las normas o principios.
- Valorar la amistad de mis amigos y compañeros.
- Confiar en las capacidades y destrezas de los funcionarios.
- No aprovecharse de la buena fe de las personas.
- Compartir con orgullo los logros colectivos.

En el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., somos leales a la Empresa y al Estado. Fieles a los principios éticos fomentados, buscando el cumplimiento de los fines institucionales con plena conciencia de servidor público y contratista al servicio de la comunidad.

#### h. **Objetividad.**

Relativo a sí mismo, con independencia de la propia manera de pensar o de sentir, desinteresado, despasionado.

Los servidores públicos y contratistas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., emiten juicios veraces y objetivos sobre asuntos inherentes a sus funciones, evitan la influencia de criterios subjetivos o de terceros no autorizados por autoridad administrativa competente, absteniéndose de tomar cualquier decisión cuando medie violencia psicológica o moral que afecte su deber de objetividad. Hace caso omiso de rumores, anónimos y en general de toda fuente de desinformación que afecte la honra, el servicio o la toma de decisiones.

Las directivas de la entidad determinarán los mecanismos necesarios para conocer las situaciones que en este sentido se presenten durante el mes.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 22 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

#### i. **Probidad.**

Integridad en el obrar, ser justo y de recto proceder que acompaña a la gestión en toda circunstancia, tiempo o lugar.

Los servidores públicos y contratistas y con del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., desempeñan sus funciones con integridad, honestidad, respeto, seriedad, moralidad, ecuanimidad y rectitud. Los servidores actúan con honradez tanto en el ejercicio de su cargo, como en el uso de los recursos institucionales que le son confiados por razón de su función. Repudian, combaten y denuncian toda forma de Corrupción.

Se manifiesta en conductas tales como:

- Entender que los recursos públicos son sagrados y por lo tanto se deben adoptar todas las medidas para su protección.
- Aceptar toda la normatividad y procedimientos institucionales.
- Obrar con rectitud en el desempeño de nuestras funciones siguiendo los principios de transparencia.
- Decir la verdad y ser consecuentes con ella.
- Cumplir con los deberes aunque no sea controlado.
- Aceptar errores y enmendarlos.
- Otorgar estímulos por los logros.
- Tratar a los demás de la misma manera que espera ser tratado.
- Reconocer el trabajo de las personas y darles el crédito que le corresponda.

#### j. **Pluralismo e Imparcialidad**

Falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de alguien o algo, que permite juzgar o proceder con rectitud.

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., procede con legalidad, justicia e imparcialidad tanto en sus relaciones laborales, como en la prestación de sus servicios; trata sin privilegios o discriminación, en cuanto a las formas y condiciones del servicio, a toda persona jurídica o natural, sea cual fuere su condición económica, social, ideológica, política racial, religiosa o de cualquier otra naturaleza.

Sin embargo, la entidad hará su mayor esfuerzo por dar prioridad en la atención a los niños, adultos mayores, mujeres gestantes, hipertensos, diabéticos, y demás grupos de especial atención, sin que esto, en razón a la condición misma de estos grupos, implique parcialidad.

#### k. **Responsabilidad.**

Obligación de responder por los propios actos, Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 23 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

El ejercicio de la función pública de debe desarrollar con autonomía, capacidad y oportunidad, asumiendo las prerrogativas propias de su cargo, se traduce en acciones tales como:

- Identificar y ayudar a controlar actos irresponsables.
- Cumplir oportunamente con las obligaciones.
- Realizar las actividades bajo las normas y principios establecidos.
- Salvaguardar los bienes y equipos de la entidad, cuidando y manteniendo los elementos de trabajo en buen estado.
- Actuar con celeridad y oportunidad y no a última hora.

Los servidores públicos y contratistas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., son responsables de sus acciones u omisiones cometidas en el ejercicio del cargo, tienen un claro concepto de sus deberes . Igualmente son responsables en el uso y manejo de los bienes o recursos del Estado, actúan diligentemente y de conformidad con las normas de seguridad, para garantizar la vida de los usuarios y la protección de los bienes y recursos.

Desempeñan sus funciones con sujeción a las normas legales vigentes, tanto internas como externas; cumplen con las disposiciones de la Constitución Política, las leyes, los reglamentos y el Código de ética, emanados de autoridad competente, por lo que realiza acciones necesarias que le permiten conocer los preceptos legales referentes a régimen disciplinario, incompatibilidades, prohibiciones, inhabilidades y demás normatividad a cumplir en el ejercicio de su cargo.

#### **I. Servicio.**

Acción y efecto de servir, función o prestación desempeñadas por quienes están empleados para satisfacer las necesidades del público.

Los servidores públicos y contratistas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. tienen claro su compromiso de servicio a la comunidad y a la institución, de forma eficiente y efectiva, cumpliendo normas de calidad, atendiendo con oportunidad y efectividad y adecuando continuamente los servicios a las necesidades del entorno y a los requerimientos tecnológicos.

#### **m. Transparencia.**

Calidad del comportamiento claro y evidente, sin duda ni ambigüedad.

Los servidores públicos y contratistas de la Empresa se comportan con absoluta transparencia. Se abstienen de participar en procesos decisorios cuando existan inhabilidades respecto a su cónyuge, hermano, ascendiente o descendiente según las normas vigentes al respecto. Renuncian a la participación en procesos administrativos decisorios, incluso en su fase previa de consultas e informes,

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 24 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

cuando alguna circunstancia pueda comprometer su criterio o dar ocasión de duda sobre su imparcialidad y conducta ética.

Los directivos de la entidad se comprometen a rendir cuentas a la ciudadanía en forma amplia y periódica sobre los recursos ejecutados y los resultados obtenidos en la gestión, y a distribuir eficientemente la información interna y el conocimiento necesario para que los funcionarios puedan ejecutar sus funciones.

A su vez los servidores públicos de la entidad se comprometen a suministrar la información que no sea reservada, en condiciones de oportunidad y fidelidad; y establecer diálogo con las organizaciones de veeduría ciudadana, y en general a suministrar la información necesaria para que los ciudadanos puedan ejercer el control social a la gestión pública.

**n. Convivencia.**

Los servidores públicos y contratistas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. promueven mecanismos de concertación y diálogo, estando la tolerancia presente en todas las situaciones y actuaciones. Contribuyendo a la convivencia pacífica dentro de un orden democrático y pluralista, y al ejercicio pleno de la función social a cargo del Estado colombiano.

**o. Autonomía.**

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. entendida como una empresa descentralizada del nivel municipal, debe actuar con autonomía, aplicando prácticas continuas de autoevaluación, responsabilidad y mejoramiento continuo.

**p. Justicia.**

Capacidad de dar a cada persona lo que se merece de acuerdo a la situación y necesidades de cada uno.

**q. Solidaridad.**

Concentrar todos los esfuerzos, enfocados hacia un mismo fin. Es la aplicación del principio de dignidad humana para reaccionar fraternalmente en las relaciones cotidianas y actuar con idoneidad ante las adversidades.

Se ve reflejada en acciones como:

- Colaborar y brindar apoyo en caso de que pueda ofrecerlo a la persona que lo necesite.
- Reconocer al otro cuando se encuentra en dificultad y prestar ayuda.
- Apoyar el trabajo interdisciplinario en equipo, a nivel del área, dirección y entidad.
- Aprender a trabajar en equipo y fortalecerlo.
- Dejar el individualismo y mirar la entidad como un todo.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 25 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- Escuchar al compañero y ayudarlo a encontrar solución.
- Atención privilegiada a los usuarios en condiciones especiales (Edad, embarazo y estado de salud).

#### r. **Excelencia.**

“Hacer las cosas bien desde el comienzo”. Máximo nivel de satisfacción; implica que el funcionario desarrolle sus actividades, tareas, procesos, etc., con organización, dedicación, eficiencia y orden para prestar un mejor servicio resultado del uso eficiente del recurso humano, técnico y financiero logrando la misión de la entidad en forma oportuna al menor costo y tiempo.

Se manifiesta en conductas como:

- Mejoramiento continuo del servicio.
- Planear, organizar, hacer, verificar y evaluar el trabajo.
- Ejecutar eficaz y creativamente las funciones.
- Cumplir oportunamente las tareas asignadas.

#### s. **Idoneidad.**

“Continuo crecimiento en conocimientos, ciencia y sabiduría”. Concebida como la capacidad técnica, legal y moral para el acceso y ejercicio de la función pública. El servidor público y contratista debe tener una formación sólida acorde con la realidad, capacitándose continuamente para el cumplimiento de sus funciones.

Debe reflejarse en:

- Funcionarios capaces de realizar de forma eficaz y eficiente su trabajo.
- Que el recurso humano esté preparado para el continuo cambio organizacional y cultural.
- Que las capacitaciones tengan la retroalimentación adecuada en los funcionarios del área.

## 12. CONFLICTOS DE INTERÉS

### 12.1 Compromiso frente a los Conflictos de Interés

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. frente a conflictos de Interés actuará bajo los criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto atendiendo primordialmente los intereses generales y no los particulares.

### 12.2 Prácticas que deben evitarse para la prevención de Conflictos de Interés

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. rechaza, condena y prohíbe que el Gerente, demás servidores públicos, contratistas, y todos aquellos vinculados con la entidad incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 26 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

1. Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado;
2. Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar intereses individuales propios o de terceros;
3. Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Entidad, no pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas;
4. Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
5. Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.

### **12.3 Deberes del Equipo Humano Relacionados con los Conflictos de Interés**

Sin perjuicio del establecimiento de otros, los deberes de los servidores públicos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. son:

1. Revelar a tiempo a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener;
2. Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones encomendadas a los órganos de control interno y externo de la Entidad;
3. Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado;
4. Revelar a tiempo cuando incurran en alguna de las situaciones enunciadas en el artículo sobre prevención de conflictos.

### **12.4 Prohibiciones para el Personal sobre Conflictos de Interés**

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

1. Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la institución;
2. Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la administración o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses;
3. Realizar actividades que atenten contra los intereses del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.;
4. Gestionar, por sí o por interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que conforme a las normas constitucionales, legales, reglamentarias y el Código de Ética, lesionen los intereses de la institución;

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 27 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

5. Utilizar su posición en la entidad o el nombre de la misma para obtener para sí o para un tercero tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica;
6. Entregar dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios;
7. Utilizar los recursos de la entidad para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encausarlos en provecho personal o de terceros;
8. Gestionar o celebrar negocios con la entidad para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados;
9. Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la entidad, o de personas o entidades con las que el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado.

### **12.5 Procedimiento de Resolución y Divulgación de Conflictos de Intereses**

Los grupos de interés del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. deberán revelar los conflictos de intereses en los cuales pudieran estar involucrados o incursos, 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 deberán consultar con el Comité de Buen Gobierno los eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.

### **13. GRUPOS DE INTERÉS DE LA ENTIDAD**

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. reconoce los siguientes grupos de interés externos: la ciudadanía, los organismos de control, el Ministerio de la Protección Social y demás Entidades Públicas, los contratantes de los servicios ofertados, los acreedores, las demás organizaciones sociales. Y como grupos de interés internos: los servidores públicos, los contratistas, y demás miembros de la entidad.

### **14. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS**

El hospital regional de Sogamoso E.S.E reconoce y se compromete con el cumplimiento de los derechos de sus usuarios.

En las cuales se definen los lineamientos de los derechos y deberes de los usuarios en el sistema de seguridad social en salud.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 28 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

Conferidas en los artículos 173 de la ley 100 de 1993, Decreto-ley 205 del 2003 y 45 del decreto 1011 de 2006 y Decreto 1751 artículo 10.

## **DERECHOS**

### **ELEGIR...**

- Elegir libremente al médico, los profesionales del área y las instituciones de salud, que le presenten la atención requerida dentro de los recursos disponibles.

### **CONOCER...**

- A que todos los informes de la historia clínica sean tratadas de manera confidencial y a obtener copia de la misma.
- Solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.

### **RECIBIR...**

- Recibir un trato digno, respetando sus creencias, costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- Disfrutar de una comunicación plena y clara con su médico, que le permita obtener toda la información respecto a los procedimientos que se le vayan a practicar y sus riesgos.
- A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad, acceso oportuno a tecnologías y medicamentos requeridos.
- Recibir la atención de urgencias con oportunidad cuando la condición lo amerite sin exigir documento o cancelación previa
- A recibir una atención prioritaria en caso de mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con diversidad funcional y niños menores de seis años.

### **RESPETAR...**

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 29 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- La intimidad y confidencialidad de la información en los servicios de salud.
- A que se respete su voluntad de aceptar o renunciar a la donación de órganos de conformidad con ley.
- A morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de la enfermedad.
- A no ser sometidos a tratos crueles e inhumanos que afecten su dignidad
- A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que le corresponden a los funcionarios.

## DEBERES DEL USUARIO

El conocimiento de sus deberes como paciente de los servicios de salud le permite asumir una participación activa, para garantizar su seguridad y sana convivencia en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

## CUIDAR...

- Procurar su auto cuidado, el de su familia y su comunidad y actuar de manera solidaria ante situaciones de peligro.
- Utilizar y disfrutar de manera responsable las instalaciones y servicios que ofrece el Hospital, sin engaños, ni fraudes para obtener beneficios.

## CUMPLIR...

- Afiliarse con su familia al Sistema General De Seguridad Social En Salud.
- Cumplir las normas del sistema de salud y reglamentos e instrucciones que brinda el Hospital, asistiendo puntualmente a las citas medicas o procedimientos a realizarse
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 30 de 66
		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud de acuerdo con su capacidad de pago.

### INFORMAR...

- Suministrar oportunamente información veraz, clara y completa sobre su estado de salud y afiliación.

### RESPETAR...

- Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento o procedimiento.
- Tratar con dignidad al personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.

### PARTICIPAR...

- A tomar parte en las diferentes instancias de participación que brinda el Hospital y las EPS con las que tiene convenio y vigilar el cumplimiento de las normas y protocolos de la institución.

## 15. IMPEDIMENTOS ÉTICOS

Sin perjuicio de las prohibiciones de orden jurídico que para casos particulares se establezcan en las leyes y reglamentos, rigen para todos los servidores públicos y contratistas de la ESE Hospital Regional de Sogamoso, los impedimentos de orden ético y moral contenidos en este capítulo.

- *En el ejercicio del cargo:*
  1. Usar el poder oficial derivado del cargo o la influencia que surja del mismo, para conferir o procurar servicios especiales, nombramientos o cualquier otro beneficio personal que implique un privilegio a favor suyo, de sus familiares o a cualquier otra persona
  2. Emitir o apoyar normas o resoluciones en su propio beneficio.
  3. Usar el título oficial de la entidad, los equipos de oficina, la papelería o el prestigio de la empresa para asuntos de carácter personal o privado.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 31 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

4. Usar las oficinas de la Institución, los servicios del personal subalterno, así como los servicios que brinda la institución, para beneficio propio, de familiares o amigos, sin contar con los procedimientos o autorizaciones correspondientes, distraendo el verdadero sentido de su función como servidor público.
5. Participar en negociaciones o transacciones financieras utilizando información que no es pública o permitiendo el mal uso de esa información, para posteriormente lograr beneficios privados.
6. Realizar trabajos o actividades fuera del área de trabajo, sean éstas remuneradas o no, en cualquier modalidad que estén en conflicto con sus deberes y responsabilidades institucionales, o cuya ejecución pueda dar motivo de duda a cualquier persona razonablemente objetiva, sobre la imparcialidad del funcionario la toma de decisiones en asuntos propios de su cargo, quedando a salvo las excepciones admitidas por ley.
7. Comercializar bienes, dentro de la oficina y en horas de trabajo
8. Actuar como representante o abogado de cualquier persona, en reclamos administrativos contra la empresa a la que sirve. Esta prohibición regirá igualmente, por el periodo de un año, para el funcionario que haya renunciado a la entidad o se haya acogido a la jubilación.
9. Aceptar o solicitar dádivas o regalos de cualquier valor monetario, a los usuarios, con ocasión de la prestación de los servicios propios de la institución.
10. Las demás prohibiciones consideradas en la Ley 734 de 2002 o Código Único Disciplinario

- *En su relación con terceros: contratistas, usuarios o clientes.*

Al servidor público y contratista del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., en su relación con terceras personas, clientes o usuarios no le está permitido lo siguiente:

1. Efectuar o patrocinar a favor de terceros, trámites o gestiones administrativas, fuera de los procedimientos normales de la prestación del servicio; estén éstas o no bajo su cargo, de forma tal que su acción constituya una discriminación a favor del tercero.
  2. Recibir directa o indirectamente, beneficios originados en contratos, concesiones o franquicias que celebre u otorgue la empresa.
  3. Solicitar o aceptar, directamente o a través de terceros, regalos, donaciones, favores propinas o beneficios de cualquier tipo, a personas que busquen acciones de carácter oficial en virtud del beneficio concedido, lo que se presumirá cuando el mismo se dé en razón del cargo que se desempeña.
- Solicitar recursos o servicios especiales para la institución, cuando esa aportación comprometa o condicione en alguna medida la toma de decisiones.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 32 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- *Durante la jornada laboral*

El servidor público y contratista del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., sin perjuicio de lo ya establecido, durante su jornada laboral no debe:

1. Utilizar la jornada laboral o cualquier tiempo de la misma para realizar trabajos personales u otros ajenos a sus deberes y responsabilidades.
2. Interrumpir, distraer o atrasar en forma evidente las tareas de sus compañeros, con conductas o acciones indebidas o inoportunas.
3. Participar en actividades político-partidistas en horas de trabajo.

- *El uso de bienes, recursos y mobiliario institucional*

1. Utilizar las instalaciones físicas para fines diferentes a los cuales fueron destinadas.
2. Utilizar el equipo de oficina y demás elementos de trabajo para asuntos distintos del propósito a que fueron destinados.
3. Utilizar en forma indebida, arbitraria y para fines distintos a los autorizados o vehículos propiedad de la Institución, así como los combustibles, herramientas y repuestos del mismo.

## 16. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Es un derecho y un deber de los ciudadanos, requerir el cumplimiento de los principios éticos en la conducta laboral de los servidores públicos y contratistas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., a fin de consolidar una mutua credibilidad y transparencia que enriquezca la democracia y contribuya al desarrollo de la organización social e institucional. La ciudadanía tiene plena atribución constitucional y legal para ejercer, entre otras, las siguientes acciones:

- **DEL DERECHO DE PETICIÓN**

Conforme al derecho de petición, señalado en la ley, todo reclamo, solicitud o petición que formalice cualquier ciudadano a la empresa, deberá ser resuelto dentro de términos establecidos en la ley.

- **DE LA ACCION CIUDADANA**

El ciudadano tiene la atribución de formular ante la Empresa, propuestas e iniciativas de mejoramiento de los servicios, desarrollo de la administración y modernización estatal, fundamentándose en los principios de responsabilidad,

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 33 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

eficiencia, eficacia, agilidad, transparencia, coparticipación en la gestión Institucional y solidaridad social entre otros.

Lo podrá hacer directamente o a través del comité de usuarios de servicios de salud o mediante su representante en la Junta Directiva.

## **17. DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL Y FORMACIÓN DE VALORES**

Le corresponde al Gerente del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., así como a los líderes de nivel Directivo y demás órganos de dirección de la entidad, divulgar y promover entre los servidores públicos y contratistas, los principios y valores éticos que preste sus servicios a el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E..

Así mismo, para lograr una mayor efectividad en esta labor se realizarán periódicamente actividades como seminarios, talleres, charlas, conferencias y cualquier recurso didáctico que les permita a los funcionarios el afianzamiento de los valores, principios y actitudes implementadas.

Igualmente se brindará asesoría a los servidores públicos y contratistas en lo relativo a la aplicación de este Código, atendiendo y resolviendo las consultas, recomendaciones o sugerencias que los servidores manifiesten.

### **17.1 Compromisos con la gestión**

El Gerente se compromete a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad, transparencia y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la entidad hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando periódicamente su estrategia y siendo responsable por su ejecución y gestión. Para ello se compromete a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la entidad, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño, y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas sobre su gestión y resultados.

### **17. 2 Órganos de Control Externo**

El órgano de control y vigilancia externa del es la Contraloría General de la República. Adicionalmente, el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. suministra la información requerida por otros entes públicos, como son la Procuraduría General de la Nación, la Contaduría General de la Nación, el Ministerio de Hacienda, el

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 34 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

Ministerio de la protección social, entre otras, sobre asuntos particulares dentro de sus respectivas competencias. Por otra parte, la Entidad está sujeta al control social de la ciudadanía.

## 18. CÓDIGO DE ÉTICA DEL AUDITOR

El propósito de este Código de Ética del Auditor Interno del Hospital Regional de Sogamoso es promover una cultura ética en la profesión de auditoría interna.

La Auditoría interna es una actividad independiente y objetiva de aseguramiento y consulta, concebida para agregar valor y mejorar las operaciones del Hospital Regional de Sogamoso, ayuda a cumplir sus objetivos aportando un enfoque sistemático y disciplinado para evaluar y mejorar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos, control y gobierno.

### 18.1 PRINCIPIOS

Se espera que los auditores internos apliquen y cumplan los siguientes principios:

- **Integridad:** La integridad de los auditores internos establece confianza y, consiguientemente, provee la base para confiar en su juicio.
- **Objetividad:** Los auditores internos exhiben el más alto nivel de objetividad profesional al reunir, evaluar y comunicar información sobre la actividad o proceso a ser examinado. Los auditores internos hacen una evaluación equilibrada de todas las circunstancias relevantes y forman sus juicios sin dejarse influir indebidamente por sus propios intereses o por otras personas.
- **Confidencialidad:** Los auditores internos respetan el valor y la propiedad de la información que reciben y no divulgan información sin la debida autorización a menos que exista una obligación legal o profesional para hacerlo.
- **Competencia:** Los auditores internos aplican el conocimiento, aptitudes y experiencia necesarios al desempeñar los servicios de auditoría interna.

### 18.2 Reglas de Conducta

#### Integridad

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 35 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

Los auditores internos:

- Desempeñarán su trabajo con honestidad, diligencia y responsabilidad.
- Respetarán las leyes y divulgarán lo que corresponda de acuerdo con la ley y la profesión.
- No participarán a sabiendas en una actividad ilegal o de actos que vayan en detrimento de la profesión de auditoría interna o de la organización.
- Respetarán y contribuirán a los objetivos legítimos y éticos de la organización.

### Objetividad

Los auditores internos:

- No participarán en ninguna actividad o relación que pueda perjudicar o aparente perjudicar su evaluación imparcial. Esta participación incluye aquellas actividades o relaciones que puedan estar en conflicto con los intereses de la organización.
- No aceptarán nada que pueda perjudicar o aparente perjudicar su juicio profesional.
- Divulgarán todos los hechos materiales que conozcan y que, de no ser divulgados, pudieran distorsionar el informe de las actividades sometidas a revisión.

### Confidencialidad

Los auditores internos:

- Serán prudentes en el uso y protección de la información adquirida en el transcurso de su trabajo.
- No utilizarán información para lucro personal o que de alguna manera fuera contraria a la ley o en detrimento de los objetivos legítimos y éticos de la organización.

### Competencia

Los auditores internos:

- Participarán sólo en aquellos servicios para los cuales tengan los suficientes conocimientos, aptitudes y experiencia.
- Desempeñarán todos los servicios de auditoría interna de acuerdo con las Normas para la Práctica Profesional de Auditoría Interna.
- Mejorarán continuamente sus habilidades y la efectividad y calidad de sus servicios.

## 19. POLITICAS INSTITUCIONALES

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 36 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

## 19.1 POLITICA DE HUMANIZACION DEL SERVICIO

### 19.1.1 Propósito

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E se compromete a promover la humanización como eje transversal en la prestación de los servicios, estableciendo una relación de respeto en el actuar diario de los trabajadores y colaboradores hacia el servicio.

### 19.1.2 Objetivo

Establecer un proceso estructurado para producir cambios en las actitudes y conductas de los colaboradores de la entidad en busca de un trato más humano para los pacientes y sus familias.

### 19.1.3. Alcance

Esta política aplica a todos los servidores públicos, contratistas, usuarios y familia.

### 19.1.4 Estrategias

1. Desarrollar actividades de capacitación y sensibilización orientadas a promover el desarrollo de una actitud positiva en los colaboradores, hacia la prestación de los servicios tanto a los usuarios internos como externos.
2. Sensibilizar a los colaboradores periódicamente para que desarrollen estrategias de comunicación asertiva y servicio al cliente.
3. Implementar y desarrollar la competencia de servicio humanizado en los colaboradores a través de la formación, capacitación, desarrollo y evaluación de los mismos.
4. Concientizar a los funcionarios, colaboradores, usuarios y sus familias sobre la responsabilidad de respetar y dar a conocer los derechos y deberes con respecto a los servicios de salud que otorga la Institución.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 37 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

5. Promover la simplificación de trámites y requisitos para mejorar la accesibilidad a los servicios que se otorgan a los usuarios.
6. Proporcionar oportunamente la información al usuario y familia que requiera de su estado de salud con un lenguaje claro de acuerdo a su nivel de comprensión
7. Brindar horarios accesibles que permitan el acompañamiento de la familia hacia las necesidades de los usuarios, con prelación a niños, gestantes, adultos mayores, que por sus condiciones clínicas lo ameriten. Siguiendo siempre los parámetros de seguridad tanto del usuario, familia y equipo de salud.
8. Generar un ambiente físico, que asegure las condiciones de privacidad, comodidad y respeto para una atención humanizada.
- 9 Promover la confidencialidad frente a la información que se tiene del usuario durante el proceso de atención.

#### **19.1.5 Exclusiones De La Política:**

La actual política de humanización refuerza la necesidad de respetar los derechos, la dignidad y privacidad a los individuos, sin embargo, se aclara firmemente que no cubre actos de trabajadores, ni de pacientes que en forma individual o colectiva atentan de manera mal intencionada contra la política de humanización de la institución contra otros trabajadores, pacientes y familiares

## **19.2 POLITICA GESTION TALENTO HUMANO**

### **19.2.1 Propósito**

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se compromete con el desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos, determinando políticas y prácticas de gestión humana que deben incorporar los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia al realizar los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño. En este sentido, la entidad propenderá por la vinculación de los funcionarios más capaces e idóneos a la Administración, bien sea en calidad de servidores públicos o como contratistas

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 38 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

### 19.2.2 Objetivo

Establecer procesos que propendan por la vinculación de talento humano idóneo para la prestación del servicio de la institución.

### 19.2.3 Alcance

Esta política aplica para los servidores públicos y contratistas de la ESE Hospital Regional Sogamoso.

### 19.2.4 Estrategias

1. Identificar y responder a las necesidades del talento humano de la organización consistentes con los valores, la misión y la visión de la organización.
2. Generar Educación, capacitación y entrenamiento que promueva las competencias del personal de acuerdo a las necesidades identificadas.
3. Evaluar sistemática y periódicamente el desempeño en las competencias laborales y comportamentales, de todos los colaboradores.
4. Fomentar la comunicación efectiva entre los diferentes procesos de la entidad
5. Evaluar la satisfacción de los colaboradores y el clima organizacional.
6. Planear las necesidades de talento humano requeridas por la organización.
7. Garantizar procesos de selección a través del merito y el cumplimiento de los requisitos profesionales.
8. Seleccionar al mejor talento humano disponible.
9. Facilitar el conocimiento, información y adaptación del colaborador a la institución
10. Capacitar al talento humano de la empresa con base en los procesos y programas que desarrolle el hospital.
11. Brindar estímulos e incentivos a los colaboradores del hospital de acuerdo con un plan previamente establecido.
12. Establecer y desarrollar programas de evaluación a todos los colaboradores de la entidad basados en el desarrollo de las competencias.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 39 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

## 19.3 POLITICA DE PREVENCION DE CONSUMO DE TABACO, ALCOHOL Y DROGAS

### 19.3.1 Propósito

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, Comprometido en optimizar las condiciones de salud y trabajo, el cuidado por el medio ambiente, el cumplimiento legal y conocedor que el consumo de alcohol, tabaco y drogas generan adicción y ponen en riesgo la integridad física de los individuos como de las instalaciones, los usuarios y el medio ambiente; ha elaborado esta política teniendo en cuenta lo establecido en la resolución 1075 de marzo 24 de 1992 y la resolución 4225 de mayo 29 de 1992, resolución 2646 de 2008

### 19.3.2 Objetivo

Propender por el cuidado de la salud, el trabajo y el medio ambiente.

### 19.3.3 Alcance

Esta política aplicara a todos los funcionarios, colaboradores, contratista personal en formación, usuarios y familias que visitan las instalaciones físicas del Hospital”.

### 19.3.4 Estrategias

- Cumplir con los requisitos legales vigentes en Colombia relacionados con este tema.
- Implementar acciones que permitan detectar el consumo de alcohol, tabaco y drogas dentro de la institución
- Divulgar la política a funcionarios, colaboradores, contratistas y personal en formación.
- Contribuir al bienestar de los funcionarios, colaboradores, usuarios, visitantes, personal en formación al dar cumplimiento a los lineamientos de esta política.
- Fomentar estilos de vida saludables que conlleven a la sensibilización, control y disminución de consumo de alcohol, tabaco y drogas que generan dependencia.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 40 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- Promover los programas de desestimulación de uso y consumo de alcohol, tabaco y drogas a través de la EPS o ARL para los funcionarios y colaboradores.
- Realizar campañas de divulgación de las acciones de prevención y programas de apoyo.

### 19.3.5 Directrices

- Se prohíbe fumar, consumir alcohol o drogas en las instalaciones del Hospital Regional de Sogamoso; esta prohibición se extiende a los usuarios, familiares, visitantes, vehículos y eventos educativos y deportivos que organice la institución.
- Se prohíbe que los trabajadores, colaboradores, personal en formación laboren en estado de embriaguez o bajo efectos secundarios del alcohol, drogas o energizantes u otras que afecten el funcionamiento adecuado del desempeño laboral y/o funciones dentro de las instalaciones físicas de la institución.
- Se prohíbe la posesión, consumo y venta de alcohol, tabaco o drogas en las áreas de trabajo de la entidad.
- Estimular a los funcionarios y colaboradores afectados por el uso del tabaco, uso de alcohol o drogas; a que participen en programas para su tratamiento en su EPS.

### 19.3.6 Sanciones

- Funcionarios: sanciones contempladas en la legislación vigente aplicable.
- Contratistas: el hospital informara al contratante para que adopte las medidas pertinentes.
- Estudiantes en práctica o internado medico: se informara a la institución educativa quien adoptara las medidas del caso por el incumplimiento.
- En el caso que un funcionario, colaborador o contratista llegue a trabajar o prestar sus servicios en evidente estado de embriaguez o efectos secundarios del alcohol. No se le permitirá desempeñar su labor y se informara a talento humano o al contratista, para que adopte

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 41 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

la medida pertinente. En el caso de estudiantes en práctica o internado medico se suspenderá inmediatamente la rotación y se informara a la entidad educativa.

## 19.4 POLITICA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN

### 19.4.1 Propósito

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., consciente de la importancia de la información en el desarrollo de su actividad de prestación de servicios de salud, se compromete a garantizar información oportuna, valida y confiable en todos y cada uno de sus procesos, además de las necesidades expresadas por sus usuarios, su familia y la comunidad

### 19.4.2. Objetivo

Garantizar información oportuna, válida, confiable y de alta calidad.

### 19.4.3 Alcance

Esta Política se aplica en todo el ámbito del Hospital, a sus recursos y a la totalidad de los procesos, ya sean internos o externos vinculados a la entidad a través de contratos o acuerdos con terceros.

### 19.4.4 Estrategias

1. Mejorar el acceso y oportunidad de la información según niveles de competencia.

#### *De acceso y uso de la información*

Solo tendrán acceso al archivo (de gestión, central e histórico) las personas debidamente autorizadas para tal fin, las demás se entienden “personal no autorizado”.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 42 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

En todo caso solo tendrán acceso a la Historia Clínica: El usuario, el equipo de salud; las autoridades judiciales de salud en los casos previstos en la Ley; los autorizados por el paciente o apoderados del mismo; las aseguradoras cuando presenten la autorización firmada por el paciente; los padres, familiares o tutelantes cuando se trate de pacientes incapacitados mentalmente o menores de edad o cuando su revelación es útil al tratamiento.

Los sistemas de información de la Institución son primordialmente para uso de asuntos relacionados con la misma.

El uso personal de cualquier sistema de información para acceder, descargar, transmitir, distribuir o almacenar material obsceno, música, videos, etc., está enteramente prohibido.

El acceso no autorizado a los sistemas de información de la Institución está prohibido. Nadie debe usar la identificación, identidad o contraseña de otro usuario, y de la misma manera ninguno debe dar a conocer su contraseña o identificación a otro, excepto en casos que faciliten la reparación o el mantenimiento de algún servicio o equipo.

Solo la información debidamente autorizada por la Gerencia será la que se dispondrá en cada uno de los canales de comunicación utilizados por la Institución. Esta estrategia será extensible a la publicación de PQRF en las carteleras institucionales.

## 2. Fortalecer los mecanismos y sistemas de seguridad informática.

### *De seguridad y confidencialidad:*

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E debe asegurar las condiciones de los archivos de historias clínicas verificando que se garantice la integridad física y técnica sin adulteración o alteración de la información. De igual forma se hace extensible para los demás sistemas de archivo. Las acciones de estos usuarios están vinculadas con el secreto profesional.

Todos los instrumentos descriptivos de los archivos clínicos diseñados e implementados por la Institución, son de uso exclusivo de la misma.

Las claves asignadas para acceder a los sistemas de información son de uso personal e intransferible y está bajo la responsabilidad de cada usuario.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 43 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

El correo electrónico debe usarse de manera profesional y cuidadosa dada su facilidad de envío y redirección. Los usuarios deben ser especialmente cuidadosos con los destinatarios colectivos. Las leyes de derechos de autor y licencias de software también aplican para el correo electrónico.

*De protección de la información (Conservación y prevención del deterioro)*

El Sistema Integrado de Conservación será el eje fundamental que garantice la preservación de la información física, en donde se deben realizar las siguientes actividades: Diagnóstico integral; Sensibilización y toma de conciencia; Prevención y atención de desastres; Inspección y mantenimiento de instalaciones; Monitoreo y control de condiciones ambientales; Limpieza de áreas y documentos; Control de plagas; Apoyo a la producción documental y manejo de correspondencia; Almacenamiento, realmacenamiento y empaste/ encuadernación (Determinación de Espacios y áreas locativas, determinación de mobiliario y equipo, determinación de Unidades de conservación y almacenamiento).

Se realizarán copias de seguridad diarias, semanales y mensuales por parte del área de sistemas. Dichas copias reposarán en los servidores de la Institución. Cada usuario de sistemas de cómputo es responsable de realizar las copias de seguridad cuando lo considere necesario.

*De control documental (físico – digital)*

Todos los servidores públicos son responsables de mantener la confidencialidad y seguridad de la Gestión Documental institucional generada físicamente, digitalmente o a partir del Correo Electrónico, de acuerdo con las disposiciones vigentes.

Los Usuarios de cada uno de los Sistemas de información son responsables de solicitar soporte informático en caso de encontrar situaciones sospechosas en el sistema.

Para fortalecer el archivo de información digital, se recomienda utilizar la siguiente estructura (FECHA\_NOMBRE DEL ARCHIVO) de tal manera que se garantice la organización y búsqueda de dicha información.

3. Garantizar que la información ofrecida a usuarios, sus familias y colaboradores sea válida y confiable.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 44 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

## 19.5 POLITICA DE GESTION AMBIENTAL

### 19.5.1 Propósito

El Hospital Regional de Sogamoso ESE, consciente de la responsabilidad social que tiene en la protección del entorno, asume el compromiso por el Respeto al medio ambiente, implementando un proceso de gestión ambiental y producción más limpia, enmarcada en el programa de hospital Sostenible, propendiendo por evitar daños en la salud y bienestar de los usuarios, trabajadores y comunidad; además de proteger los recursos renovables y el medio ambiente en general.

### 19.5.2 Objetivo

- Fortalecer los programas ambientales, como el uso responsable y eficiente de los recursos agua, energía y gas, el adecuado manejo de los residuos y sustancias químicas, Compras ecológicas, proyección a la comunidad, programas de orden y aseo enmarcados en los lineamientos del hospital sostenible y la legislación colombiana vigente.
- Prevenir las diferentes formas de contaminación, teniendo en cuenta los principales impactos ambientales como son el manejo adecuado de residuos peligrosos y no peligrosos. Vertimientos, emisión de gases entre otros.
- Comunicar de manera oportuna los requisitos del sistema de gestión ambiental.
- Cumplir con la legislación, reglamentaciones y otros requisitos aplicables a la gestión ambiental colombiana.

### 19.5.3 Alcance

Esta Política aplica los trabajadores, colaboradores, contratistas, personal en formación y usuarios del Hospital Regional de Sogamoso.

### 19.5.4 Estrategias

- Involucrar a todos los actores: Junta Directiva, Líderes de proceso, equipo de salud, estudiantes, contratistas y subcontratistas.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 45 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- Implementar las charlas manejo ambiental antes de iniciar labores, con el fin de analizar fallas, errores y eventos adversos que han ocurrido o que estuvieron a punto de ocurrir durante las jornadas laborales con el propósito de generar conciencia acerca de ambientales.
- Fortalecer los mecanismos de reducción de residuos, con el fin de mitigar los impactos negativos causados al ambiente.
- Garantizar la adecuada disposición final de todos los residuos generados en la entidad.

## 19.6 POLITICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

### 19.6.1 Propósito

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se compromete a propiciar el mejoramiento de las condiciones de trabajo, salud y seguridad de todos los procesos de la entidad; trabajadores, colaboradores, contratistas, personal en formación y partes interesadas.

### 19.6.2 Objetivos:

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de los trabajadores, mediante la mejora continua del sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo.
- Cumplir con la Legislación Colombiana en seguridad y salud ocupacional establecidas por el Ministerio de la Protección Social (Actual Ministerio del Trabajo) y el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

### 19.6.3 Alcance

Esta Política aplica a los trabajadores, colaboradores, contratistas, personal en formación que desarrolla su labor dentro de las instalaciones de la entidad.

### 19.6.4 Estrategias

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 46 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- Involucrar a todos los actores: Junta Directiva, Líderes de proceso, equipo de salud, estudiantes, contratistas y subcontratistas.
- Implementar el programa de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Realizar charlas de Seguridad y Salud en el Trabajo antes de iniciar labores, con el fin de analizar fallas, errores y eventos adversos que han ocurrido o que estuvieron a punto de ocurrir durante las jornadas laborales con el propósito de generar conciencia acerca de asuntos de seguridad.
- Brindar al personal que ingrese a la Empresa como trabajador vinculado o temporal la capacitación sobre factores de riesgo y normas de seguridad relacionadas con el oficio a desempeñar
- Promover y apoyar al comité de Emergencias Hospitalarias de la Empresa para la realización de acciones dirigidas al manejo de eventuales situaciones de emergencia dentro de la institución.
- Concientizar a los trabajadores de la responsabilidad por el autocuidado y la seguridad de cada uno y la del personal a su cargo.
- Asignar de los recursos necesarios tanto económicos como humanos para el eficaz desarrollo del sistema, seguridad y salud en el trabajo, según la capacidad y disponibilidad financiera de la Empresa
- Incentivar la cultura de notificación de incidentes y accidentes laborales
- Implementar el sistema de seguridad y salud en el trabajo.

## 19.7 POLITICA DE CALIDAD

### 19.7.1 Propósito

El Hospital Regional de Sogamoso, se compromete a brindar servicios con calidad y calidez, de manera segura, oportuna, eficiente y efectiva buscando la satisfacción del usuario y la familia

### 19.7.2 Objetivo

- Garantizar la prestación de servicios de salud con seguridad, pertinencia, continuidad, competencia, coordinación y aceptabilidad a nuestros usuarios y familias generando un impacto positivo en la prevención, cuidado y recuperación de la salud de la comunidad.
- Contar con talento humano competente, dispuesto a brindar al usuario el cuidado y tratamiento de acuerdo con sus condiciones específicas de salud.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 47 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- Ofrecer espacios confortables que garanticen la privacidad y la adecuada prestación del servicio de acuerdo a los estándares de calidad.
- Adoptar un modelo de atención centrado en el paciente y su familia.

### 19.7.3 Alcance

Esta política aplica para la prestación de todos los servicios de la institución, usuarios y familia.

### 19.7.4 Estrategias

- Implementar un modelo de atención centrado en el usuario y su familia.
- Realizar planes de auditoría para el mejoramiento continuo de la calidad de la prestación de servicios de salud basada en procesos de autocontrol centrado en las necesidades del paciente y su familia que consiste en la identificación permanente de procesos susceptibles de mejoramiento.
- Proporcionar un ambiente saludable con espacios físicos seguros, humanizados y una cultura dirigida hacia la conservación del medio ambiente.
- Implementar estrategias de mejoramiento continuo para las unidades básicas de Atención en Salud sedes de Pajarito y Busbanza

## 19.8 POLITICA DE PREVENCION DE COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS

### 19.8.1 Propósito

La ESE Hospital Regional de Sogamoso, se compromete a desarrollar acciones tendientes a prevenir comportamientos agresivos protagonizados por personal de la institución, usuarios y sus familiares fomentando en su interior el respeto por las individualidades, las buenas relaciones interpersonales y un adecuado clima organizacional. En caso de presentarse comportamientos inadecuados, adelantará las gestiones necesarias para solucionarlos de acuerdo a lo contemplado en el código de Ética y Buen Gobierno; en caso de no lograrlo iniciará las investigaciones

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 48 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

que le corresponden y pondrá en conocimiento de los organismos correspondientes para lo de su competencia.

### 19.8.2 Objetivo

Prevenir los comportamientos agresivos causados por los funcionarios, colaboradores, usuarios y familiares.

### 19.8.3 Alcance

Esta política aplicara para los funcionarios, colaboradores, contratista personal en formación, usuarios y familias.

### 19.8.4 Estrategias

- Establecer los lineamientos para proteger a los colaboradores de los comportamientos agresivos y abusivos de los clientes.
- Implementar mecanismos para evaluar los casos de comportamientos agresivos.
- Generar mecanismos para asistir aquellos que han sido o son víctimas de abuso o comportamientos agresivos dentro su estancia en la institución.
- Realizar un documento explicito para reportar a las autoridades competentes los comportamientos agresivos y abusos.
- Informar a los colaboradores, funcionarios, usuarios y familiares los mecanismos para reportar en caso de ser agredidos dentro de la institución.
- Educar a los colaboradores, usuarios y familiares que presentan conductas de abuso o comportamientos agresivos hacia otras personas.
- Hacer seguimiento a los casos presentados y elaborar planes de mejora para manejar las reincidencias.

## 19.9 POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, en el despliegue de su política de seguridad del paciente cuyo objetivo es prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del paciente, reducir y de ser posible eliminar la ocurrencia de Eventos adversos para contar con instituciones seguras y competitivas internacionalmente. La ESE HOSPITAL REGIONAL DE

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 49 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

SOGAMOSO ESE se compromete desde el plan de desarrollo con la seguridad del paciente, desarrollando y adoptando estrategias y acciones necesarias para minimizar la ocurrencia de eventos adversos e incidentes mediante el control y mitigación de los riesgos propios de la atención en salud y del paciente.

### 19.9.1 Propósito

La ESE Hospital Regional de Sogamoso se compromete a brindar un entorno seguro, evitando la ocurrencia de eventos adversos en los procesos de atención al usuario, familia y colaboradores.

### 19.9.2 Objetivos.

- Direccionar el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la institución hacia la atención en salud segura.
- Disminuir la ocurrencia de eventos adversos.
- Mejorar la efectividad de las acciones en salud.
- Incrementar las barreras de seguridad, para establecer un entorno seguro de la atención en salud.
- Educar a las diferentes áreas del Hospital tanto al personal asistencial como el administrativo de la importancia y lo fundamental de trabajar sobre la seguridad del paciente.
- Reducir los costos de la NO calidad secundarios a la ocurrencia de un evento adverso.

### 19.9.3 Alcance

Esta política aplica para todos los servicios de la institución, colaboradores, usuarios y familia.

### 19.9.4 Estrategias

- a. Involucrar a todos los actores: Junta Directiva, médicos, equipo de salud, paciente y su familia.
- b. Definir la seguridad del paciente como prioridad estratégica y transformación cultural.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 50 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- c. **Implementar la herramienta de repetir lo aprendido “TECH BACK”:** consiste en pedirle al paciente que repita con sus propias palabras las indicaciones y recomendaciones que el prestador le ha hecho, principalmente con el auto cuidado en casa. Dicha herramienta se implementará a través de todo el personal médico y de enfermería, quienes en cada atención aplicarán ésta herramienta y adhesión al tratamiento.
- d. **Implementar Herramienta gatillo, alerta centinela “TRIGGER TOOL”:** consiste en el diseño y aplicación de herramientas indicio para la detección de eventos adversos a diferentes niveles, medicamentos quirúrgicos, en manejos ambulatorios, entre otros la metodología consiste en detectar a través del uso de un medicamento o insumo específico o un antídoto que puede ser formulado para tratar o mitigar, por medio de revisión de órdenes que suspenden súbitamente una intervención asistencial, resultados de laboratorio anormales.
- e. **Implementar programa de educación continuada** que capacite y sensibilice a todo el personal que labora en el Hospital en seguridad del paciente. A través del macroproceso de gestión del talento humano se gestionará, organizará y coordinará un programa de capacitación permanente que permita crear una cultura de seguridad del paciente al interior del hospital, orientando a la prevención de los principales eventos adversos y sus complicaciones. Así como la importancia de la captación y la prevención de los incidentes y la seguridad del paciente.
- f. **Implementar las rondas de seguridad:** consiste en un mecanismo a través del cual el nivel directivo del hospital, realiza rondas en las cuales únicamente se revisan en la periodicidad establecida por la gerencia y con una duración promedio de una hora de acuerdo a cronograma establecido por la gerencia.
- g. Fomentar el cambio cultural frente a la seguridad.
- h. Identificar oportunidades de mejoramiento de la seguridad.
- i. Establecer líneas de comunicación acerca de seguridad entre líderes, directivos y personal asistencial.
- j. Analizar fallas, errores y eventos adversos que han ocurrido o que estuvieron a punto de ocurrir durante la semana. Establecer las causas y formular medidas correctivas que se implementen y a las cuales se las realizará

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 51 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

seguimiento.

- k. Implementar la vigilancia a sucesos adversos- eventos centinela.
- l. Implementar el reporte intrainstitucional y extra institucional de eventos adversos, incipientes, eventos centinela.

## 19.10 POLITICA DE PRESTACION DE SERVICIOS

### 19.10.1 Propósito

El Hospital Regional de Sogamoso ESE, garantiza la prestación de servicios de salud con calidad y calidez, los cuales se encuentran descritos en el portafolio de servicios, optimizando el uso de los recursos con pertinencia, continuidad, seguridad y oportunidad.

### 19.10.2 Objetivos

1. Garantizar la prestación de los servicios de salud con Oportunidad, Pertinencia, continuidad, Seguridad, Accesibilidad y Calidez.
2. Optimizar el uso de los recursos Humanos, Tecnológicos, de Infraestructura y Financieros.
3. Promover los enfoques de atención centrada en el usuario, su familia y colaboradores.
4. Prestar Servicios de Salud con enfoque preferencial materno-perinatal.
5. Promover Programas de Responsabilidad Social con extensión a la comunidad que fortalezcan estilos de vida saludables en la población.

### 19.10.3 Alcance

El ámbito de la política de prestación de servicios está dirigido tanto a los prestadores de servicios de salud públicos como a los privados y cubre a la población asegurada y no asegurada.

### 19.10.4 Estrategias

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 52 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

1. Prestar servicios de salud integrales, con calidad y complementariedad en red, teniendo en cuenta el Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS) y su política de Atención Integral en Salud.
2. Garantizar la autosostenibilidad de la institución, con el manejo eficiente de los recursos, prestación y venta de servicios de salud.
3. Fortalecer la Gestión Integral del Talento Humano orientada a responder a las necesidades y expectativas del usuario.
4. El personal de la institución, estará familiarizado con las acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, enmarcados en procesos de inducción y reinducción.
5. Analizar las necesidades en salud de los usuarios objeto de la política, promoviendo el uso de buenas prácticas en salud.
6. Contar con la infraestructura física y redes, tecnología biomédica y mobiliario en general que garantice una adecuada prestación de servicios de salud.
7. Fortalecer la Atención Integral del binomio madre-hijo y los programas de maternidad segura.
8. Promover el cumplimiento de la función administrativa consagrada en la Constitución y para la realización de sus cometidos, fomentar la cultura de autocontrol, mediante procedimientos verificables
9. Estimular la participación ciudadana mediante capacitaciones y medios de comunicación, a través de las formas de participación tradicionales, así mismo crear espacios de análisis y crítica sobre la exigibilidad del derecho a la salud.
10. Realizar seguimiento y evaluación al modelo de prestación de servicios de salud en forma anual, con el fin de atender las necesidades y expectativas de los usuarios, familia y comunidad en general.

## 19.11 POLITICA DE COMUNICACIONES

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 53 de 66
MANUAL	MANUAL CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

### 19.11.1 Propósito

El Hospital Regional de Sogamoso ESE, se compromete a crear, fortalecer e implementar, diferentes medios y tácticas de comunicación, que permitan dar cumplimiento al Plan Estratégico de la Institución, orientar e informar al usuario, su familia y a la comunidad en general, y promover el desarrollo del Talento Humano orientado a la construcción de sentido de pertenencia y establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre funcionarios, todo lo anterior de manera integral, oportuna, clara, veraz y confiable, de tal forma que se fortalezca la imagen y el buen nombre de la Institución a nivel regional, departamental y nacional.

### 19.11.2. Objetivos

- Identificar, implementar y fortalecer medios y canales de información y/o comunicación que permitan fluir la información entre todos los grupos de interés.
- Contribuir con la difusión de manera permanente con el desarrollo del Plan Estratégico Institucional.
- Generar espacios de comunicación para facilitar a la comunidad el acceso a la atención e información.

### 19.11.3 Alcance

Esta Política aplica a Cliente Interno (Funcionarios, colaboradores, contratistas, personal en formación) y Cliente Externo (Usuarios, familiares y comunidad en general).

### 19.11.4 Estrategias

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 54 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- Definir la Comunicación como una prioridad trascendental en la implementación de la Plataforma Estratégica de la Institución, la relación con el usuario, el fortalecimiento del ambiente laboral, el posicionamiento de la marca y en general, la transformación del entorno cultural.
- Involucrar a todos los actores: Junta Directiva, Líderes de proceso, funcionarios, colaboradores, estudiantes, contratistas, usuarios, familiares, veedores del área de la salud, integrantes de las Asociaciones de Usuarios y la comunidad en general.
- Incentivar la cultura de la difusión de la información con el propósito de fortalecer los diferentes procesos y servicios que se desarrollan al interior de la Institución.
- Difundir la información pertinente referente a los medios de comunicación que posee la entidad, la forma para acceder a ellos y los requisitos de cada uno.
- Desplegar directrices para los colaboradores en el uso de celular dentro de la institución y redes sociales de la entidad. .
- Establecer mecanismos que permitan identificar la información que emana del cliente externo.
- Desplegar a los diferentes grupos de interés la información que se genera de las actividades realizadas en los diferentes servicios.
- Implementar mecanismos que garanticen la confidencialidad de la información en cuanto a las declaraciones dadas a los diferentes medios.
- Disponer de un Plan de Información y Comunicaciones, concertado los diferentes procesos Institucionales, teniendo en cuenta las necesidades de los usuarios, sus familias, el cliente interno y la comunidad en general con base en los requerimientos legales.

## 19.12 POLITICA DE GESTION DOCUMENTAL

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 55 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

### 19.12.1 Propósito

Con el fin de cumplir con los lineamientos establecidos en la Ley 594 de 2000, Ley General de Archivos y el Decreto 2609 de 2012 del Ministerio de Cultura conforme a lo establecido en el Capítulo I- Gestión de Documentos, El Hospital Regional de Sogamoso se compromete a adoptar y aplicar los principios sobre Gestión Documental para facilitar y controlar el acceso, administración, conservación del acervo documental y preservar la memoria institucional.

### 19.12.2. Objetivo

Diseñar e implementar el programa de gestión Documental para una eficiente administración de los documentos durante su ciclo vital, tanto en soporte físico como electrónico, con el fin de que sirvan para la toma de decisiones y como prueba de las actividades desarrolladas en la entidad en ejercicio de las funciones.

### 19.12.3. Alcance

La política está encaminada a permitir la fácil recuperación de la información requerida por los clientes internos y externos, aplicar los procesos para la adecuada conservación de los documentos tanto en medio físico como magnéticos y evitar pérdida de la información. Así mismo almacenar la documentación siguiendo las directrices de las Tablas de Retención y de Valoración Documental conforme a los tiempos de retención establecidos en ellas. Además, reducir al máximo la toma innecesaria de copias.

### 19.12.4 Estrategias

- Dotar de los materiales establecidos por la Normatividad para el adecuado almacenamiento y conservación de la documentación.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 56 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- Fortalecer el equipo de Gestión Documental con personal con conocimientos en Archivística, para realizar el proceso de levantamiento de inventarios, clasificación, ordenación, selección y depuración de la información que ya cumplió los tiempos de retención en los Archivos de Gestión y Central.
- Contar con la tecnología y software adecuado para la implementación de la ventanilla única, historia clínica digital y demás documentación producida por la entidad.
- Capacitar a todos los funcionarios en el adecuado manejo, almacenamiento y conservación de la documentación, en la aplicación de las Tablas de Retención Documental y realizar asesoría y acompañamiento para la realización de las Transferencias Documentales Primarias.

## 19.13 POLITICA GESTION DE LA TECNOLOGIA

### 19.13.1 Propósito

La ESE HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO, se compromete a contar con recursos tecnológicos y/o dispositivos médicos óptimos, de acuerdo al nivel de complejidad de la institución. La adquisición tecnológica se realizara con fundamento en el análisis de los factores técnicos y financieros que favorezcan la atención humanizada a los usuarios, familias y colaboradores y, contribuyan a la reducción de los costos de operación.

### 19.13.2 Objetivo

- Realizar una adecuada gestión de la tecnología y los dispositivos médicos en la compra, renovación, reposición y uso, apoyada en conceptos técnicos, de tal manera que disminuya el riesgo para el paciente, su familia, el colaborador y el medio ambiente durante su vida útil, cumpliendo los requisitos de ley.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 57 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

### 19.13.3 ALCANCE

Esta política aplica para todos los servicios de la institución y sus sedes.

### 19.13.4 Estrategias

- Asegurar la adquisición de nuevas tecnologías de equipos biomédicos mediante la emisión de conceptos técnicos por medio de los cuales se asegure la viabilidad de la compra teniendo en cuenta características de seguridad, calidad y eficacia.
- Elaborar planes de mantenimientos preventivos para preservar la vida media de los equipos biomédicos.
- Realizar de manera permanente la evaluación de las nuevas tecnologías adquiridas a manera de monitoreo para garantizar la seguridad de los pacientes por medio de reportes de incidentes y eventos adversos (programa de tecno vigilancia)
- Realizar capacitaciones continuas para el adecuado uso de la tecnología.
- Detectar, evaluar, analizar y notificar oportunamente los incidentes y eventos adversos que se presentan con equipo Biomédico en el Hospital regional de Sogamoso.
- Realizar protocolos o guías de utilización adecuada de dispositivos médicos acorde a la información suministrada por el fabricante y al procedimiento.
- Determinar los incidentes que se presentan con mayor frecuencia en la institución y generar acciones correctivas y preventivas.

## 19.14 POLITICA DE SEGURIDAD VIAL

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 58 de 66
MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO		

### 19.14.1 Propósito

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E en su compromiso de preservar la vida humana, establece actividades de promoción y prevención de accidentes en vía pública. Por ello, todos los contratistas, subcontratistas y personal propio provistos con vehículos de la entidad o de terceros para el ejercicio de su labor diaria, son responsables de participar en las diversas actividades que se programen y desarrollen por parte de la entidad, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de accidentes que puedan afectar la integridad física, mental y social del personal, contratistas, subcontratistas, y usuarios y visitantes.

### 19.14.2 Objetivo

- Establecer estrategias de concientización en los riesgos viales a todos los funcionarios y contratistas a través de capacitaciones con orientación a la prevención de accidentes de tránsito y respeto por las señales de tránsito vehicular.
- Cumplir con la reglamentación establecida en el Código Nacional de Tránsito Terrestre según la Ley 769 de 2002 y 1383 de 2010, que se enmarca en principios de seguridad, calidad y la preservación de un ambiente sano y la protección del espacio público.
- El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, vigilará la responsabilidad de empresas usuarias y trabajadores en misión, en el uso adecuado de los vehículos y el cumplimiento de las normas exigidas por el gobierno, para evitar la ocurrencia de accidentes que puedan generar daños al trabajador en misión o a terceros
- El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, vigilará la responsabilidad de empresas usuarias y trabajadores en misión, en el uso y mantenimiento preventivo y correctivo, con el objeto de mantener un desempeño óptimo de sus vehículos, estableciendo las medidas de control para evitar la ocurrencia de accidentes que puedan generar daños al trabajador en misión o a terceros.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 59 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

### 19.14.3 Alcance

Esta Política aplica contratistas, subcontratistas y personal propio provistos con vehículos de la entidad o de terceros para el ejercicio de su labor diaria, usuarios y visitantes dentro de la entidad.

### 19.14.4 Directrices

- Está prohibido llegar a trabajar bajo los efectos de alcohol u otras sustancias psicoactivas y fumar dentro de las instalaciones del Hospital y en los vehículos.
- Establecer esquemas de seguimiento sobre el cumplimiento de los tiempos de reposo y pausas a los conductores que realicen actividad en recorridos largos.
- El uso de cinturón de seguridad, es de uso obligatorio para conductores de vehículos propios o al servicio del Hospital Regional de Sogamoso, aún en trayectos cortos
- Se deben respetar los límites de velocidad establecidos por las autoridades. En vías urbanas las velocidades máximas serán de 60 kilómetros por hora excepto cuando las autoridades competentes por medio de señales indiquen velocidades distintas. La velocidad máxima permitida en zonas rurales serán de 85 kilómetros por hora, en autopistas y vías arterias las autoridades podrán autorizar velocidades máximas hasta de 10 kilómetros por hora, por medio de señales adecuadas
- El uso del cinturón de seguridad debe hacerse en todo momento.
- Todo conductor debe comportarse de forma que no obstaculice, perjudique o ponga en riesgo a los demás y debe conocer y cumplir con las regulaciones, normas de tránsito y transporte terrestre vigente, especificaciones técnicas y al Programa de Seguridad Vial de la compañía.
- Todo conductor debe portar con la documentación requerida por las autoridades de tránsito y la entidad.
- Es responsabilidad del conductor hacer uso adecuado de la unidad de transporte y todos sus componentes, el equipo de carretera, los elementos de seguridad personal y demás elementos proporcionados por la empresa. Así como velar por las condiciones de conservación necesarias de los mismos.
- Previo al viaje el conductor debe realizar inspección pre-operacional al vehículo para garantizar la operatividad del mismo.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 60 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

- Cuando se tenga conocimiento de situaciones de orden público que se puedan estar presentando se informará vía telefónica a Control Trafico y Jefe inmediato quienes darán la instrucción del caso.
- Todo conductor está obligado a conocer y aplicar las técnicas de manejo defensivo
- El uso de teléfonos celulares y el envío de mensajes se debe hacer únicamente cuando el vehículo se encuentre estacionado en un lugar seguro a un lado de la carretera, de modo que no represente una situación de riesgo que pueda causar un accidente.
- Los conductores deben asistir a las capacitaciones programadas por la entidad.
- Diseñar e implementar plan de señalización vial dentro de la entidad.
- Diseñar e implementar acciones para el tránsito de peatones.

#### 19.14.5 Sanciones

- Funcionarios: sanciones contempladas en la legislación vigente aplicable.
- En el caso que un funcionario, colaborador o contratista llegue a trabajar o prestar sus servicios en evidente estado de embriaguez o efectos secundarios del alcohol. No se le permitirá desempeñar su labor y se informara a talento humano o al contratista, para que adopte la medida pertinente.

### 19.15 POLITICA ANTICORRUPCION

#### 19.15.1 Propósito

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se compromete a luchar contra la corrupción, para lo cual creará compromisos tendientes a lograr este objetivo por parte de sus servidores públicos y contratistas. En el marco de lo expuesto, todos aquellos que se vinculen directa o indirectamente con el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., firmarán un compromiso estándar de conducta que excluya la aceptación u ofrecimiento de sobornos. Igualmente la entidad se compromete a capacitar a todos sus integrantes en políticas y acciones anticorrupción.

#### 19.15.2 Objetivo

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 61 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

Combatir la corrupción, mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

### 19.15.3 Alcance

Esta política aplica para funcionarios, colaboradores, contratistas, usuario y familias.

### 19.15.4 Estrategias

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. está en contra de toda práctica corrupta; para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

1. Guiar sus actuaciones orientadas por los principios éticos establecidos en el Código de Ética de la Entidad;
2. Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades;
3. Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes;
4. Garantizar que todos sus procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes;
5. Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las Entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores;
6. Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles;
7. Articular las acciones de control social con los programas gubernamentales;
8. Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la Entidad;
9. En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno; y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 62 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

## 19.16 POLITICA SARLAFT

### 19.16.1 Propósito

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se compromete con la lucha contra el lavado de Activos y la financiación del Terrorismo (LA/FT), con el fin de prevenir que sean utilizadas para dar apariencia de legalidad a activos que provengan de actividades delictivas o que sean utilizados para ocultar la procedencia de recursos que sean dirigidos finalmente hacia la de actividades Terroristas.

### 19.16.2 Objetivo

Prevenir en el Hospital Regional de Sogamoso la ocurrencia de actividades tendientes al lavado de Activos y financiación del Terrorismo

### 19.16.3 Alcance

Esta política involucra a todo el personal de colaboradores, usuarios y Contratistas del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

### 19.16.4 Estrategias

- Implementar un sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (**SARLAF**) que le permita reconocer, explorar exhaustivamente y documentar los riesgos inherentes de LA/FT, en el desarrollo de la Actividad, controles a estos riesgos, y seguimiento y Monitoreo.
- Adoptara las verificaciones pertinentes con todos sus contratistas, usuarios y Colaboradores e informar a la UIAF y demás entes que lo requieran en su oportunidad para lo de su competencia.
- Realizar la debida diligencia en el conocimiento de usuarios, personal colaborador y contratistas del Hospital.
- Establecer herramientas para la identificación de operaciones inusuales y/o sospechosas.

## 19.17 POLITICA DE DIVERSIDAD FUNCIONAL

### 19.17.1 Proposito

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
	MANUAL		FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
	MANUAL		Página 63 de 66
MANUAL		MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, se compromete a brindar accesibilidad a todos los servicios de salud que oferta la institución con niveles de calidad, efectividad, oportunidad, sentido humano y sin discriminación a la población con diversidad funcional.

### 19.17.2 Objetivo

Fortalecer la accesibilidad de la población de diversidad funcional a la institución.

### 19.17.3. Alcance

Esta política se aplica a todos los usuarios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, el cual se articula con las políticas Municipal, Departamental y Nacional de Discapacidad.

### 19.17.4 Estrategias

Esta política se fundamenta en las siguientes líneas de acción:

1. **Línea de Mejoramiento de la Accesibilidad:** Tendrá prioridad y por tanto se constituye en el objetivo mayor, esta línea propenderá por el acceso a todos los servicios de la institución, eliminando en lo posible las barreras arquitectónicas, de procesos y culturales de la siguiente forma:
  - Eliminar barreras físicas y sociales, promoviendo la accesibilidad y la inclusión social de las personas con diversidad funcional, Garantizando los recursos físicos, humanos, técnicos, económicos para la atención humanizada de los usuarios en condición de diversidad funcional.
  - Promover y facilitar la utilización de la lengua de señas, el Braille, los modos, medios, y formatos aumentativos y alternativos de comunicación y todos los demás modos, medios y formatos de comunicación accesibles que elijan las personas con diversidad funcional en sus relaciones oficiales para garantizarles comunicación oportuna y soluciones a las necesidades de atención en salud demandadas.
  - Facilitar a las personas con diversidad funcional, las opciones necesarias que disminuyan en lo posible tramites innecesarios para la atención en los diferentes servicios del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 64 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

**2. Línea de Promoción y Prevención:** Plantea el fortalecimiento de programas de prevención y detección temprana de la diversidad funcional, identificación y disminución de factores de riesgo, sensibilización comunitaria y divulgación de los derechos de personas con diversidad funcional, promoción de comportamientos saludables, identificación e implementación de factores protectores.

**3. Línea de Habilitación y Rehabilitación.** Se fortalecerán en la institución todos los procedimientos del proceso de Rehabilitación, dentro del sistema de atención en salud y se desarrollara la estrategia de rehabilitación basada en comunidad RBC, como programa especial de responsabilidad social de extensión a la comunidad, bajo los enfoques de derecho y diferencial.

**Línea de Participación:** Se promoverán espacios laborales para personas con diversidad funcional, dentro de la estrategia de inclusión Social y se promoverá el reconocimiento de las capacidades, los méritos y las habilidades de los colaboradores con diversidad funcional y de sus aportaciones en relación tanto con el lugar de trabajo, como en los espacios sociales, culturales, deportivos y recreativos. Además se generaran espacios de participación e interacción familiar y comunitaria.

## 20. ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

### 20.1 Comité de Sistema integrado de Gestión y calidad

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se compromete a mantener sus comités de Coordinación de Control Interno y Calidad, asegurando una gestión orientada a procesos de mejoramiento continuo y el aseguramiento de su eficiencia, eficacia y efectividad, mediante el monitoreo estratégico de gestión y operativo, a través del Modelo Estándar de Control Interno.

## 21. ADMINISTRACIÓN Y RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS

### 21.1 Compromiso con la Administración y Resolución de Controversias

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se compromete a adoptar sistemas para la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia, las relaciones con la ciudadanía, con el sector privado y las organizaciones civiles, y para proteger los recursos públicos.

Cuando un ciudadano considere que se ha violado o desconocido una norma del Código de Buen Gobierno, podrá dirigirse al Comité de Buen Gobierno, radicando

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 65 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

su reclamación en la Entidad, la cual será remitida al Comité de Buen Gobierno, quien la estudiará y dará respuesta.

El Comité de Buen Gobierno se encarga de definir el procedimiento con el cual se resolverán los conflictos que surjan de su Código de Buen Gobierno, de acuerdo con el evento presentado. Para la resolución y administración de una controversia derivada del Código de Buen Gobierno, atenderá las normas constitucionales, legales y reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y el espíritu contenido en el Código de Buen Gobierno. Ni el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. ni el Comité de Buen Gobierno podrán prohibir la utilización de los mecanismos de solución directa de las controversias derivadas del presente Código de Buen Gobierno.

## 22. INDICADORES DE GESTIÓN DEL BUEN GOBIERNO

El hospital Regional de Sogamoso E.S.E., se compromete a desarrollar los siguientes indicadores éticos para la medición de su gestión y su desempeño, así:

- a. *Índice de gestión ética* para medir anualmente los resultados internos de la gestión ética.
- b. *Índice de satisfacción del cliente externo* para medir la percepción que tienen los clientes o públicos externos sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la Entidad sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios.
- c. *Indicadores operativos* con los cuales el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad conjuntamente con el MECI evalúan y monitorizan la gestión desarrollada por procesos.

## 23. ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

### 23.1 Vigencia del Código de Ética y Buen Gobierno

El Código de Ética y Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Gerente.

### 23.2 Divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno

El Código de ética y Buen Gobierno se divulgará a los miembros del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

	HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E		CÓD: M-DE00
			FECHA: 20 Diciembre 2016
	MANUAL		VERSION: 01
			Página 66 de 66
	MANUAL	MANUAL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO	

**JULIO CESAR PIÑEROS CRUZ.**  
Gerente