



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JOSÉ
BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA
RESOLUCIÓN 120-2017**

Página: 1 de 14
Código: DI-FR-002
Versión: 1

RESOLUCIÓN No. 120 – 2017
(31 de marzo de 2017)

**"POR LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN No. 549 DE OCTUBRE 16 DE 2015, POR
LA CUAL SE ACTUALIZA Y SE ADOPTA EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO PARA LA
ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA"**

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital San José del Municipio de Belén de Umbría en uso de sus facultades legales y estatutarias, y en especial las que le confiere el artículo 29, numeral 4 del Acuerdo No. 007 de 1998 por el cual se adopta el Estatuto de la Empresa Social del Estado, Hospital San José del Municipio de Belén de Umbría, Risaralda, y

CONSIDERANDO

1. Que el Gerente tiene dentro de sus funciones la de Planear, organizar y evaluar las actividades de la empresa y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulan el sistema de seguridad social en salud.
2. Que la Empresa Social del Estado San José de Belén de Umbría tiene como función la prestación de Servicios de Salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud.
3. Que el presente documento responde a los requerimientos de una moderna administración del talento humano, orientada al servicio a partir del reconocimiento de la dignidad y del sistema de bienestar institucional orientado al logro de las mejores condiciones de habitabilidad en el ambiente de trabajo.
4. Que se hace necesario actualizar la Resolución 098-2010 dados los cambios tanto normativos como institucionales ocurridos desde 2010 a la fecha.

En virtud de lo anterior,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1: PROPÓSITO:

Actualizar la Resolución No. 549-2015 por medio de la cual se adopta el Código de Buen Gobierno para la ESE San José de Belén de Umbría.

ARTÍCULO 2: ALCANCE:

La presente resolución tiene por objeto dar pautas de acción y orientar la adecuada prestación del servicio de salud de la ESE, en términos de la declaración del Buen Gobierno Institucional



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL SAN JOSÉ

BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA

RESOLUCIÓN 120-2017

Página:	2 de 14
Código:	DI-FR-002
Versión:	1

Para lo anterior se ha dispuesto organizar y actualizar el Código de Buen Gobierno en el siguiente articulado:

ARTÍCULO 1:	PROPÓSITO:	1
ARTÍCULO 2:	ALCANCE:	1
ARTÍCULO 3:	IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA EMPRESA.	3
ARTÍCULO 4:	MISIÓN:	3
ARTÍCULO 5:	VISIÓN:	3
ARTÍCULO 6:	OBJETIVOS:	3
ARTÍCULO 7:	PRINCIPIOS ÉTICOS:	4
ARTÍCULO 8:	VALORES INSTITUCIONALES:	4
ARTÍCULO 9:	POLÍTICAS INSTITUCIONALES:	5
9.1.	POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD:	5
9.2.	POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:	5
9.3.	POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL:	5
9.4.	POLÍTICA GERENCIAL DEL PLAN DE EMERGENCIAS:	5
9.5.	POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:	6
9.6.	POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES:	6
9.7.	POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:	6
9.8.	POLÍTICAS CONTABLES:	7
9.9.	POLÍTICA ALCOHOL, DROGAS Y TABAQUISMO	7
ARTÍCULO 10:	POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO	7
10.1.	DE LA ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS FRENTE AL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO:	7
10.2.	POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO CON RELACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL EXTERNOS:	8
10.3.	COMPROMISO DE BUEN GOBIERNO CON RELACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL INTERNO:	8
10.4.	COMPROMISO DE BUEN GOBIERNO CON LOS PROCESOS DE DELEGACIÓN DE FUNCIONES:	8
10.5.	COMPROMISO CON LA DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO:	9
10.6.	POLÍTICA FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERÉS:	9
10.7.	POLÍTICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:	10
10.8.	POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO FRENTE A LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS:	11
10.9.	POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:	11
10.10.	POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:	11
10.11.	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO:	11
10.12.	POLÍTICA DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS:	13
10.13.	POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES:	13
10.14.	RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:	13
ARTÍCULO 11:	DIFUSIÓN:	14
ARTÍCULO 12:	SOCIALIZACIÓN:	14
ARTÍCULO 13:	INDICADORES:	14
ARTÍCULO 14:	SANCIONES:	14
ARTÍCULO 15:	VIGENCIA Y DEROGATORIAS:	14



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA RESOLUCIÓN 120-2017

Página:	3 de 14
Código:	DI-FR-002
Versión:	1

CAPÍTULO I: NATURALEZA DE LA ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA

ARTÍCULO 3: IDENTIFICACIÓN Y NATURALEZA DE LA EMPRESA.

El Concejo de Belén de Umbría, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en cumplimiento de los artículos No. 194, 195, y 197 de la ley 100 de 1993, establece la transformación de los Establecimientos Públicos Municipales prestadores de Servicios de Salud como Empresas Sociales del Estado, entendidas como una categoría especial de entidad pública descentralizada del Orden Municipal, dotadas de Personería Jurídica, patrimonio propio y Autonomía Administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el capítulo III, artículos 194, 195 y 197 de la ley 100 de 1993.

El objeto de las Empresas Sociales del Estado es la prestación de Servicios de Salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado y como parte integrante del sistema de seguridad social en salud. En consecuencia, en desarrollo de este objeto, adelantará acciones y servicios de promoción, prevención tratamiento y rehabilitación de la salud, las cuales deberá dirigir prioritariamente a la población pobre y vulnerable, independiente, si está afiliada o no al Régimen de la Seguridad Social.

CAPÍTULO II PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA

ARTÍCULO 4: MISIÓN:

La ESE Hospital San José de Belén de Umbría es una institución prestadora de servicios de salud, especialmente de primer nivel de atención, que basa la prestación de servicios en criterios de calidad, humanización, respeto y seguridad.

ARTÍCULO 5: VISIÓN:

La ESE Hospital San José de Belén de Umbría en el 2020 será una entidad reconocida por la prestación de servicios con calidad, atención con seguridad; estabilidad financiera para generar valor y confianza a las partes interesadas, impactando la calidad de vida de la comunidad.

ARTÍCULO 6: OBJETIVOS:

Los objetivos de la institución según el Acuerdo No. 007 de 1998, por el cual se adopta el Estatuto de la ESE. Hospital San José de Belén de Umbría – Risaralda:

1. Consolidar el proceso de desarrollo empresarial implementando herramientas gerenciales que garanticen la optimización de los recursos institucionales y la rentabilidad social y financiera del Hospital San José de Belén de Umbría
2. Mejorar la calidad y la eficiencia en la prestación de servicios de salud, garantizando el cumplimiento de las normas de calidad establecidas de acuerdo con la normatividad existente, produciendo servicios de salud eficientes y efectivos que satisfagan de manera óptima las necesidades y expectativas de la población.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA RESOLUCIÓN 120-2017

Página: 4 de 14
Código: DI-FR-002
Versión: 1

3. Desarrollar programas de salud y prevención de la enfermedad en la población, de acuerdo con el perfil epidemiológico, contribuyendo con el desarrollo social de nuestro municipio y mejorando calidad de vida.
4. Establecer espacios de participación ciudadana, propiciando además capacitación en salud para líderes comunitarios y políticos
5. Contribuir en la formación del talento humano de nuestra institución como soporte para el mejoramiento del clima organizacional y el desarrollo de nuestra institución

CAPÍTULO III PRINCIPIOS, VALORES ÉTICOS Y POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL

ARTÍCULO 7: PRINCIPIOS ÉTICOS:

Los principios institucionales de la ESE, son ideas fundamentales que rigen el pensamiento y la conducta organizacional y están basados los principios de la Función Pública y del Sistema de Seguridad Social.

- **CALIDAD:** Capacidad que tiene el Hospital para cumplir con un requisito, el cual está generalmente asociado a una necesidad del paciente, su familia o a las expectativas que tienen frente a la institución. Para dar cumplimiento a este principio, se necesita del compromiso de todos los funcionarios.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Garantizar al usuario y a su familia que la información consignada en la Historia Clínica y otros registros, sea resguardada según lo establecen la ley y los procedimientos.
- **HONESTIDAD:** Manejar los recursos y el conocimiento con transparencia, procurando el bienestar de los miembros de la institución y la comunidad.
- **SEGURIDAD:** Emplear los recursos que estén al alcance de la empresa para garantizar a los usuarios y sus familias, la protección de su integridad y sus bienes durante la prestación del servicio.

ARTÍCULO 8: VALORES INSTITUCIONALES:

Son los pilares fundamentales del comportamiento humano, cualidades y características que dan sentido a la vida y permiten la convivencia armónica, trazando las pautas de la conducta del individuo y de la colectividad. Los valores institucionales de la ESE, son el producto de la socialización y priorización conjunta entre los funcionarios, quienes los promueven y aplican:

- **RESPETO:** Valor practicado por cada una de las personas en cada una de las actividades que desarrolla en la ESE, que la impulsa a actuar o dejar de actuar, valorando los derechos, condición y circunstancias de las personas.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL SAN JOSÉ

BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA

RESOLUCIÓN 120-2017

Página:	5 de 14
Código:	DI-FR-002
Versión:	1

- **RESPONSABILIDAD:** Las personas de la ESE se identifican por ser conocedoras de sus actividades, las cuales realizan con seriedad, dedicación y cuidado, porque saben que las cosas deben hacerse bien de principio a fin, por autocontrol y para darles valor agregado. Las personas toman y aceptan decisiones y asumen las consecuencias de ellas, buscando el bien común y procurando que otras personas hagan lo mismo
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Capacidad de interacción de cada uno de los miembros de la institución para lograr objetivos comunes, respetando las diferencias de pensamiento y los criterios individuales.
- **TRATO DIGNO:** Interacción amable, cálida, atenta y respetuosa con el paciente y su familia, aceptando sus creencias, pensamientos, sentimientos y costumbres, aunque no se compartan.

ARTÍCULO 9: POLÍTICAS INSTITUCIONALES:

Las políticas son las intenciones globales y orientaciones de la entidad relativas a la calidad y las características de operación deseadas por la Alta Dirección.

9.1. POLÍTICA DE CALIDAD Y SEGURIDAD:

La ESE Hospital San José tiene como política de calidad y seguridad, la satisfacción de las necesidades en salud del usuario, de su entorno familiar y demás clientes de la organización, brindando servicios con calidez, igualdad, oportunidad, accesibilidad, seguridad, humanización y responsabilidad; generando un amplio impacto social, fomentando el autocuidado a través del compromiso empresarial y comunitario. Cumpliendo con las normas vigentes en salud y calidad, buscando el mejoramiento continuo en la prestación del servicio y una actualización permanente de su personal.

9.2. POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO:

La ESE Hospital San José de Belén de Umbría, como entidad prestadora de servicios de salud, se compromete a la prevención de accidentes, incidentes y enfermedades laborales, generados por los riesgos prioritarios identificados en la matriz de peligros tales como: biológico, público, psicosocial, biomecánico, radiaciones ionizantes entre otros y controlando el impacto ambiental generado por los residuos propios de la E.S.E, garantizando el bienestar físico, psicológico y social de los trabajadores, dando alcance a todas las áreas y a todos los trabajadores, incluyendo personal directo e indirecto como contratistas, estudiantes y visitantes, además se hará promoción en hábitos y estilos de vida saludable, buscando un mejoramiento continuo en los procesos y tareas, dando cumplimiento a los requisitos legales y otros aplicables.

La alta dirección se compromete asignar los recursos necesarios para el desarrollo de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo SGSSST, y gestión ambiental.

9.3. POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL:

La ESE Hospital San José de Belén de Umbría tiene como política ambiental, la disposición adecuada de residuos que se generan en las diferentes áreas funcionales, para la mitigación del daño al medio ambiente, teniendo en cuenta la aplicación de la normatividad vigente.

9.4. POLÍTICA GERENCIAL DEL PLAN DE EMERGENCIAS:

Propende por establecer y generar condiciones y procedimientos que le permitan a los ocupantes y usuarios del hospital, prevenir y protegerse en caso de emergencias que puedan poner en peligro su integridad y sus bienes; para ello asume el compromiso de:



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA

RESOLUCIÓN 120-2017

Página:	6 de 14
Código:	DI-FR-002
Versión:	1

- Contar con una adecuada estructura organizativa para casos de emergencia.
- Generar en los colaboradores y personal vinculado, condiciones de seguridad y sensibilizar al personal para lograr su participación en las acciones de prevención de emergencias.
- Proporcionar los medios para atender sus propios eventos de emergencia mediante la consecución de recursos físicos, técnicos y financieros tanto internos como externos.
- Estructurar un procedimiento normalizado de evacuación para todos los usuarios y ocupantes del hospital (Personal de planta, contratistas, visitantes y usuarios).

9.5. POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:

(RESOLUCIÓN No. 067-2017 "POR LA CUAL SE ACTUALIZAN LA POLÍTICA Y LINEAMIENTOS PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Y SE ADOPTA EL MANUAL ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS CI-DA-001, EN LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA")

La ESE Hospital San José de Belén de Umbría, coherente con su política de Calidad y Seguridad del Paciente, con los componentes que define el MECI, con los objetivos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad para la Atención en Salud y la política de Seguridad y Salud en el Trabajo; busca proteger a sus usuarios internos y externos, de los potenciales riesgos asociados a la prestación del servicio. La ESE desde la Alta Dirección, se compromete a establecer los mecanismos y recursos necesarios, en la medida que exista la disponibilidad de los mismos, para garantizar la gestión de los riesgos relacionados con el desarrollo de sus procesos, que pudieran afectar a las personas, las instalaciones, los bienes y los equipos; para tal efecto realizará la identificación, análisis, valoración e intervención de los riesgos inherentes al quehacer institucional; así como también realizará el monitoreo al Mapa de Riesgos Institucional y Mapa de Riesgos Anticorrupción, con el fin de actualizarlos periódicamente, contribuyendo de esta forma al logro de los objetivos y a la misión de la Empresa.

9.6. POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES:

(RESOLUCIÓN No. 136-2013 POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD Y USO DE LA INFORMACIÓN DE DATOS PERSONALES EN LA ESE HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA)

La ESE Hospital San José de Belén de Umbría – Risaralda, asegura la confidencialidad y preservación de la información generada en el proceso de atención en salud, obtenida y registrada en bases de datos, conforme a la Ley 1581 de 2012.

9.7. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO:

La Administración del Riesgo dentro de la ESE Hospital San José de Belén de Umbría - Risaralda, hace parte esencial e integral de la gestión administrativa y dentro de este propósito se busca el cumplimiento de su misión, el alcance de metas, el fortalecimiento del Control Interno, el mejoramiento de la actividad administrativa, el cumplimiento de los lineamientos y el logro de los objetivos estratégicos, en aras de la transparencia y la honestidad en las actuaciones, con fundamento en los principios señalados en el artículo 209 de la Constitución Política.

ACTIVIDADES:

- Revisar y actualizar con los líderes de procesos, el mapa de riesgos de cada proceso.
- Analizar y monitorear el estado de los riesgos desde la Alta Dirección para la toma de decisiones.
- Administrar y efectuar seguimiento a los riesgos identificados en cada proceso
- Evaluar la efectividad de la política de Administración del Riesgo y los controles establecidos en el mapa de riesgos institucional
- Difundir actualizaciones a la política y mapa de riesgos institucional.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA RESOLUCIÓN 120-2017

Página:	7 de 14
Código:	DI-FR-002
Versión:	1

9.8. POLÍTICAS CONTABLES:

El Control Interno Contable, es un proceso que se adelanta en las entidades y organismos públicos, bajo la responsabilidad del Representante Legal y de los directivos responsables de las áreas contables; con el fin de lograr la existencia y efectividad de los procedimientos de control y verificación de las actividades propias del proceso contable, capaces de garantizar razonablemente que la información financiera, económica, social y ambiental cumpla con las características de confiabilidad, relevancia y comprensibilidad.

Para lograr lo anterior, la ESE ha iniciado el proceso de implementación de las Normas Internacionales de Información Financiera NIIF.

9.9. POLÍTICA ALCOHOL, DROGAS Y TABAQUISMO

(Resolución 1956 de 2008) Art. 1- Lugar de trabajo

La posesión, uso, venta consumo y tráfico de bebidas alcohólicas y de drogas alucinógenas en las instalaciones de la E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ, está terminantemente prohibido; el incumplimiento a esta disposición se considera como una falta de disciplina grave.

La anterior disposición aplica cuando el funcionario este laborando para la institución así sea por fuera de su jornada laboral y lugar habitual de trabajo.

Igualmente NO está permitido fumar en las instalaciones de la E.S.E Hospital San José, esta disposición rige no solo para los funcionarios de la institución, sino para cualquier persona que se encuentre en las instalaciones.

La institución hará campañas educativas de prevención de consumo de alcohol, drogas alucinógenas y tabaquismo, para todos los funcionarios y su núcleo familiar.

Si el funcionario tiene problemas de consumo de alcohol, drogas y tabaquismo se le prestará toda la ayuda médica y psicológica necesaria para ayudarlo a superar el problema.

ARTÍCULO 10: POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO

10.1. DE LA ASIGNACIÓN DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS FRENTE AL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO:

Los servidores públicos que se enuncian a continuación tienen bajo su responsabilidad la aplicación, divulgación, control y generación de correctivos frente a la desviación del presente Código de Buen Gobierno:

- El Gerente como representante legal de la entidad
- Los Subdirectores, como referentes de la gestión administrativa y asistencial.
- Los Asesores quienes apoyan permanentemente la gestión organizacional.
- Los profesionales responsables del manejo de las áreas y de proyectos especiales.
- Los Coordinadores o Líderes de Procesos que tengan bajo su responsabilidad el manejo funcional u orgánico de las áreas.
- Los demás funcionarios de la ESE, así como los contratistas y terceros que presten servicios a la entidad deberán conocer el Código de Buen Gobierno y deberán participar en las actividades que adelante la entidad frente a su divulgación, seguimiento y evaluación.

Para evaluar sus actividades, los funcionarios y terceros estarán sometidos al control social, político, fiscal, disciplinario e interno de gestión que evalúa el desempeño. Igualmente, brindarán decididamente el apoyo a la evaluación y seguimiento que se hace por parte de los entes de control externos, la Junta Directiva, la Revisoría Fiscal si la hubiere, disponiendo la



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA RESOLUCIÓN 120-2017

Página: 8 de 14
Código: DI-FR-002
Versión: 1

información y documentos necesarios y haciendo público el desarrollo de las actividades realizadas.

10.2. POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO CON RELACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL EXTERNOS:

Las entidades que ejercen tutela, control y vigilancia externa frente a la gestión y resultados de la ESE son: El Ministerio de Salud y Protección Social, las Contralorías en sus diferentes órdenes, la Superintendencia Nacional de Salud, el Ministerio de Hacienda y Crédito Público, la Secretaría de Salud Departamental y la Secretaría Municipal de Salud, así como aquellos que las normas adicionen o modifiquen.

Con relación a los entes de control, la ESE, sus funcionarios y contratistas se comprometen a desarrollar relaciones armónicas y mutuamente beneficiosas, para lo cual se les brindará el apoyo técnico y la información que les permita hacer los seguimientos y evaluaciones que les compete a cada una de forma completa y oportuna.

Con relación al control social ejercido por la comunidad, igualmente la ESE respetará y apoyará los mecanismos de participación ciudadana y las evaluaciones objetivas que se efectúen brindando los recursos e información que de acuerdo con las normas le corresponde otorgar.

Adicionalmente, la ESE se compromete a implementar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomiendan en sus respectivos informes.

10.3. COMPROMISO DE BUEN GOBIERNO CON RELACIÓN A LOS ENTES DE CONTROL INTERNO:

La ESE se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno -MECI- Adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 de 2005 y actualizado mediante el Decreto 943 de 2014, velar por el cumplimiento del mismo por parte de todos los servidores públicos y contratistas, generando estrategias que conduzcan a una administración imparcial, transparente y eficiente, por medio de la autorregulación, autogestión y autocontrol a través del Mejoramiento Continuo.

La Gerencia y el equipo directivo se comprometen a garantizar un adecuado Control Interno institucional, para lo cual brindarán los recursos y equipos necesarios para que se pueda ejercer. De igual forma generarán los espacios para que se presenten los informes de las evaluaciones efectuadas y garantizarán que se implementen los correctivos necesarios de acuerdo con los informes de seguimiento y evaluación realizados periódicamente.

Se garantiza la gestión de la revisoría fiscal, cuando la hubiere, brindando la información documentación y apoyo necesario para que pueda realizar las actividades que le competen de manera ágil y sin contratiempos.

Igualmente los diferentes equipos, como parte de su gestión, entregarán los informes de gestión y resultados a la Junta Directiva y a las Oficinas de Calidad y Control Interno para que de manera autónoma puedan ejercer sus actividades de evaluación y acompañamiento que le son propias.

10.4. COMPROMISO DE BUEN GOBIERNO CON LOS PROCESOS DE DELEGACIÓN DE FUNCIONES:

Cuando sea necesaria la delegación de funciones en los diferentes niveles institucionales, se garantizarán los principios de imparcialidad, economía y transparencia. En el acto de



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

HOSPITAL SAN JOSÉ

BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA

RESOLUCIÓN 120-2017

Página: 9 de 14
Código: DI-FR-002
Versión: 1

delegación de funciones el Gerente establecerá claramente los derechos y obligaciones del delegado, impartiendo orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones a asumir, estableciendo un sistema de control y evaluación de las mismas, igualmente se deberán definir los mecanismos que garanticen una adecuada comunicación entre el delegado con su delegatario y la forma objetiva mediante la cual se hará el seguimiento y control de las acciones delegadas.

En todos los casos en los cuales se aplique la figura de la delegación se entenderán incorporados los fines esenciales del estado y los principios institucionales.

10.5. COMPROMISO CON LA DISPONIBILIDAD DEL RECURSO HUMANO PARA EL CUMPLIMIENTO DE LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS EN EL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO:

La ESE, de acuerdo con la disponibilidad de recursos, definirá las personas y/o grupos encargados de apoyar las políticas y lineamientos fijados en el Código de Buen Gobierno, de manera que permita hacer una amplia divulgación del mismo al interior de la organización y, a su vez, apoyar una gestión íntegra, eficiente y transparente a la Gerencia.

10.6. POLÍTICA FRENTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS:

La ESE se compromete a generar y mantener unas adecuadas relaciones con sus clientes, proveedores, funcionarios, grupos de interés y medio ambiente, de manera que existan criterios mutuamente beneficiosos, enmarcados dentro de los fines esenciales del estado y los parámetros de desarrollo definidos en la plataforma estratégica institucional.

Para el cumplimiento de esta política, la ESE tendrá en cuenta:

a) EN RELACIÓN CON LOS USUARIOS:

La ESE está orientada al logro de la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus usuarios con servicios de salud que ofrezcan accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad, con énfasis en promoción de la salud, prevención y detección temprana de la enfermedad, protección específica, diagnóstico y tratamiento, mejorando continuamente la organización con la participación activa de la comunidad.

b) ENTRE LOS FUNCIONARIOS DE LA ENTIDAD:

Los servidores públicos de la entidad tienen una responsabilidad directa en la aplicación del Código de Ética institucional, para ello orientarán sus actividades de manera que prevengan, impidan y combatan las prácticas antiéticas o corruptas. De igual forma son responsables frente al conocimiento y aplicación permanente del presente Código de Buen Gobierno, durante su permanencia en la institución y generarán acciones que permitan la divulgación y cumplimiento por parte de los contratistas y aquellos terceros que presten servicios a la entidad.

c) CON LOS PROVEEDORES:

La ESE mantendrá relaciones mutuamente beneficiosas con los proveedores y terceros que le presten servicios, para lo cual definirá criterios claros, equitativos y transparentes de contratación, evaluación y seguimiento a los bienes y servicios suministrados.

d) EN LO RELACIONADO CON EL USO DE LOS BIENES:

La ESE propenderá por el adecuado manejo de los bienes, elementos y valores a su cargo, para lo cual fomentará a través de las directrices impartidas por su equipo directivo, por la



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA RESOLUCIÓN 120-2017

Página:	10 de 14
Código:	DI-FR-002
Versión:	1

legalización de sus bienes, el control de inventarios, el manejo adecuado de sus activos, la definición de políticas claras frente a las inversiones y la erradicación de prácticas corruptas.

e) COMPROMISO CON LOS FINES DEL ESTADO:

La ESE reconoce y garantiza el cumplimiento de los fines esenciales del Estado definidos en la Constitución Política y las normas. Por lo cual, se compromete a realizar su gestión y administrar sus recursos de manera eficiente con responsabilidad social y transparencia.

f) RESPONSABILIDAD CON EL MEDIO AMBIENTE:

La ESE se compromete a respetar las políticas frente al medio ambiente establecidas por el Gobierno Nacional y los organismos competentes, acudiendo a los siguientes criterios:

- Cumplimiento de la legislación vigente en medio ambiente.
- Controlando y mitigando los impactos generados al medio ambiente.
- Adoptando tecnologías más limpias y buenas prácticas.
- Adquiriendo productos ambientalmente amigables.
- Sensibilizando a contratistas, proveedores y visitantes para crear una cultura ambiental.
- Buscando la creación de ambientes sanos de trabajo.
- Interviniendo cada uno de los frentes de trabajo y las actividades que se desarrollan, con el fin de dar un correcto manejo ambiental para lograr un mejoramiento continuo de los procesos y servicios prestados por la ESE.

g) RESPONSABILIDAD CON LOS PROCESOS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

La ESE se compromete a establecer una política de comunicación informativa, que garantice un contacto permanente con sus grupos de interés, con el fin de llegar de una forma clara, oportuna, integral, actualizada y veraz, bajo los postulados de producción, manejo y circulación de la información de acuerdo al cumplimiento de las necesidades de la comunidad hacia la cual va dirigida.

La ESE se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y a la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la Empresa, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establece el Plan de Comunicaciones de la Entidad.

La comunicación organizacional estará orientada a la construcción del sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de diálogo y colaboración entre los empleados, contratistas y usuarios de la Empresa; para ello la ESE establecerá los procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción entre los diferentes grupos de interés.

La Política de Información y Comunicación se apoyará en directrices para el manejo de la información tanto interna como externa y establecerá actividades y programas para su implementación.

10.7. POLÍTICAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

Las actuaciones de la ESE serán públicas con las excepciones previstas en la ley para el manejo de la información, la correspondencia y la confidencialidad. Para ello publicará a



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA RESOLUCIÓN 120-2017

Página:	11 de 14
Código:	DI-FR-002
Versión:	1

través de medios físicos y electrónicos sus estados financieros y dará a conocer a través de los medios publicitarios propios, los resultados de su gestión en forma periódica.

10.8. POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO FRENTE A LA CONTRATACIÓN DE SERVICIOS:

Las actuaciones de quienes intervengan en la contratación de la Empresa Social del Estado, se sujetarán a los principios de buena fe, igualdad, economía, celeridad, responsabilidad, publicidad, eficacia e imparcialidad, de conformidad con los postulados que rigen la función administrativa y para su aplicación se tendrá en cuenta que su finalidad está orientada a la ejecución oportuna de las actividades de la Empresa, a la prestación eficiente del servicio público esencial de salud y a la debida atención de los usuarios.

No podrán celebrar contratos con la Empresa Social del Estado, por si o por interpuesta persona, quienes se hallen incursos en las inhabilidades e incompatibilidades establecidas en la Constitución, leyes vigentes y en especial en el estatuto de la contratación pública y en las normas que la modifiquen o adicionen.

De conformidad con el numeral 6 del artículo 195 de la ley 100 de 1993 el régimen jurídico aplicable en materia de contratación de las Empresas Sociales del Estado se regirá por el Derecho privado, pero podrá discrecionalmente utilizar las cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.

10.9. POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:

La ESE aplica criterios de gestión de personas, actuando en concordancia con las políticas de la administración nacional, distrital, local y el ordenamiento jurídico colombiano, promoviendo la activa participación de las personas de la institución en los procesos de selección, inducción, reintroducción y capacitación, con el fin de garantizar la contratación de los perfiles requeridos y afianzar y mantener las competencias del talento humano al servicio de la organización. En la empresa se promueven y motivan las actividades encaminadas al bienestar de las personas y a lograr y mantener la tolerancia al cambio, la sana convivencia y el mejoramiento del clima organizacional.

10.10. POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO PARA LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:

La ESE se orienta al fomento, conservación y mantenimiento de la salud individual, familiar y colectiva a través de acciones e intervenciones costo-efectivas en salud pública, que impacten positivamente los determinantes del proceso salud-enfermedad. Consolidando la presencia institucional en los territorios priorizados de población pobre y vulnerable de la comunidad de acuerdo con los lineamientos fijados para la estrategia de Atención Primaria en Salud APS.

De igual forma se enfoca en la presencia institucional de intervención en acciones de promoción y prevención, protección específica, salud pública y vigilancia epidemiológica, de acuerdo con el diagnóstico local de salud.

10.11. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO:

La atención de quejas y reclamos, se realizará mediante el procedimiento establecido por el cual la ciudadanía puede presentar quejas solicitudes, reclamaciones consultas e informaciones referentes a la prestación de servicios de salud, a los cuales se les dará respuesta en los términos establecidos en la ley.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA RESOLUCIÓN 120-2017

Página:	12 de 14
Código:	DI-FR-002
Versión:	1

DEBERES DEL USUARIO: Según el artículo 10 de la Ley 1751 de 2015, son derechos de las personas relacionados con la prestación del servicio de Salud:

1. A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad;
2. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno;
3. A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante;
4. A obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud;
5. A recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley;
6. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos;
7. A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, ya poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma;
8. A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer;
9. A la provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos;
10. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad;
11. A la intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que esta determine;
12. A recibir información sobre los canales formales para presentar I reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito;
13. A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos;
14. A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación I de sus órganos de conformidad con la ley;
15. A no ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligados a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento;
16. A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde servicio; asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.
17. Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

DERECHOS DEL USUARIO: Según el artículo 10 de la Ley 1751 de 2015, son deberes de las personas relacionados con el servicio de Salud:

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad;



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA

RESOLUCIÓN 120-2017

Página:	13 de 14
Código:	DI-FR-002
Versión:	1

2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención;
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas;
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud;
5. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema;
6. Cumplir las normas del sistema de salud;
7. Actuar de buena fe frente al sistema de salud;
8. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio;
9. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

10.12. POLÍTICA DE EVALUACIÓN Y CONTROL A DIRECTIVOS:

La ESE apoyará y aplicará los mecanismos de seguimiento y evaluación a los directivos fijados en las normas, especialmente los definidos en los acuerdos de gestión. Para ello utilizará los comités Técnico y de Coordinación de Control Interno con el fin de hacer el seguimiento y retroalimentación permanente.

10.13. POLÍTICAS SOBRE CONFLICTOS DE INTERESES:

La ESE diseñará y promoverá mecanismos y directrices que favorezcan las buenas relaciones entre los particulares y los funcionarios y entre éstos últimos entre sí. Para ello utilizará los medios publicitarios y los canales de información institucionales y les dará amplia difusión.

10.14. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS:

La ESE frente al surgimiento de controversias actuará bajo los criterios de legalidad, justicia, igualdad y respeto absoluto atendiendo primordialmente los intereses generales y no los particulares. En caso de presentarse diferencias de tipo contractual entre la Entidad y el contratista, entre el contratista y otro contratista o entre el Supervisor y/o Interventor de la ESE y el contratista, el conflicto será dirimido en primera instancia a través del Grupo de Arreglo Directo de Conflictos conformado por el Subdirector Administrativo, Subdirector Asistencial, Asesor Jurídico y Asesor de Control interno. De no lo lograrse ningún acuerdo entre las partes se avocará conocimiento a la Procuraduría General de la Nación mediante solicitud escrita.

Para el caso de las controversias entre funcionarios o entre éstos y los usuarios, la ESE promoverá un espacio en el cual se puedan de manera imparcial y con el apoyo profesional respectivo, generar soluciones y tomar los correctivos correspondientes.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSÉ BELÉN DE UMBRÍA – RISARALDA RESOLUCIÓN 120-2017

Página:	14 de 14
Código:	DI-FR-002
Versión:	1

CAPÍTULO IV MECANISMOS PARA LA DIFUSIÓN Y SOCIALIZACIÓN PERMANENTE DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

ARTÍCULO 11: DIFUSIÓN:

El Código de Buen Gobierno estará disponible en la ESE en archivo físico y magnético. Copias de éstos podrán ser expedidas, previa solicitud y el pago de las mismas por parte de los interesados. El Código de Buen Gobierno y sus actualizaciones estarán también disponibles en la página WEB de la ESE.

ARTÍCULO 12: SOCIALIZACIÓN:

El presente Código será socializado a todos los funcionarios y contratistas de la ESE en las actividades de Inducción y Reinducción, las cuales se realizarán por lo menos una vez al año, y las actualizaciones que de él se hagan serán transmitidas en los mismos.

ARTÍCULO 13: INDICADORES:

La Gerencia de la ESE a través de las Oficinas de Calidad, Control Interno, ha definido como indicadores frente a la gestión ética institucional, especialmente con relación a la ciudadanía y a sus grupos de interés, será el seguimiento a las PQRS que se realiza en la entidad y los casos que sean tramitados a través del Comité de Ética Hospitalaria.

ARTÍCULO 14: SANCIONES:

El incumplimiento de la presente resolución generará las investigaciones disciplinarias respectivas y los correspondientes procesos administrativos sancionatorios.

ARTÍCULO 15: VIGENCIA Y DEROGATORIAS:

La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las que le sean contrarias, en especial la Resolución 519-2015

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en el Municipio de Belén de Umbría – Risaralda, a los treinta y un (31) días del mes de marzo de 2017.

JOHN FREDY MONTOYA VELÁSQUEZ
Gerente

WILLIAM DE JESÚS CANO QUINTERO
Vo. Bo. Asesor Jurídico