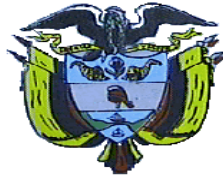


REPÚBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DE RISARALDA  
MUNICIPIO BELÉN DE UMBRÍA



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSE DE BELÉN DE UMBRÍA**

**RESOLUCIÓN No. 098  
(Julio 14 de 2010)**

**“Por medio de la cual se adopta el Código de Buen Gobierno para la E.S.E. HOSPITAL SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA”**

**EL GERENTE DE LA E.S.E SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA**, en uso de sus facultades legales y Estatutarias, y

**CONSIDERANDO**

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.

Que la Empresa Social del Estado San José de Belén de Umbria 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.

En consecuencia, en desarrollo de este objeto adelantará acciones y servicios de prevención, tratamiento y rehabilitación en Salud, los cuales deberá dirigir prioritariamente a la población pobre y vulnerable independientemente si esta afiliada o no al régimen subsidiado de la seguridad social. La prestación de éstos servicios de salud se realizará a través de sus instituciones prestadoras de servicios de salud.

Que de conformidad con el literal h.) del artículo 40 de la ley 1122 de 2007 expedido por el Congreso de la República de Colombia, el Gerente deberá dentro del término establecido adoptar y aplicar los Códigos de Ética y de Buen Gobierno que oriente la prestación de servicios a cargo de la ESE y asegure la realización de los fines de la ley y logre implantar herramientas para el desarrollo de la gestión institucional.

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.

En virtud de lo anterior,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1.** Adoptar el Código de Buen Gobierno para la ESE San José de Belén de Umbría.

**ARTÍCULO 2.** La presente resolución tiene por objeto dar pautas de acción y orientar la adecuada prestación del servicio de salud de la E.S.E., en términos de la declaración del Buen Gobierno institucional y asegurar el cumplimiento del literal h.), del artículo 40 de la ley 1122 de 2007.

Para lo anterior se ha dispuesto organizar el Código de Buen Gobierno en los siguientes articulados:

**TÍTULO I  
DE LAS GENERALIDADES DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO**

**CAPÍTULO I  
DE LA NATURALEZA DE LA E.S.E. 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  
DE LA PLATAFORMA ESTRATÉGICA DE LA EMPRESA**

**ARTÍCULO 4. MISIÓN INSTITUCIONAL.** Somos una Empresa Social del Estado, del orden Municipal, prestamos servicios integrales de salud en coordinación con otras instituciones, orientados a la salud pública, la participación social y el mejoramiento continuo. Contamos con personas idóneas apoyadas con recursos físicos y tecnológicos adecuados, para responder a las necesidades y expectativas de los usuarios. Buscamos mejorar las

condiciones de salud de la comunidad, el desarrollo del talento humano y la sostenibilidad financiera.

**ARTÍCULO 5. VISIÓN INSTITUCIONAL.** Para el año 2015, seremos una empresa reconocida como la mejor IPS de primer nivel del país, por nuestra calidad humana y técnica y por el mejoramiento de las condiciones de salud de la comunidad.

**ARTÍCULO 6. OBJETIVOS DE LA E.S.E. SAN JOSÉ DE BELÉN DE UMBRÍA:** Fomentar la conservación y mantenimiento de la salud individual, familiar y colectiva a través de las acciones e intervenciones costo-efectivas en salud pública, que impacten positivamente los determinantes del proceso salud-enfermedad.

Fortalecer la legitimidad institucional y participación social, en la construcción conjunta de una cultura de salud de los usuarios, con responsabilidad, corresponsabilidad y adherencia, que impacte en la generación de estilos de vida saludables, a través de una concertación interinstitucional.

Fortalecer la gestión a partir de la generación, aplicación y control de estrategias y acciones en pro de la sostenibilidad social y financiera de la empresa, orientadas a la satisfacción del cliente interno, con el mejoramiento de sus condiciones de trabajo y el cliente externo con la prestación de servicios de salud ofertados por la E.S.E.

Asegurar los mejores estándares de calidad en la gestión y prestación de servicios de salud, logrando el reconocimiento de la institución dentro del sector, mediante la aplicación de normas nacionales e internacionales.

### **CAPÍTULO III DE LOS PRINCIPIOS ÉTICOS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN INSTITUCIONAL**

#### **ARTÍCULO 7. PRINCIPIOS ÉTICOS.**

Los principios corporativos de la E.S.E., están basados en las leyes y son considerados como normas. Estos son:

**Eficiencia:** Hace referencia a la mejor utilización social y económica de los recursos humanos, científicos, técnicos, administrativos y financieros disponibles en la ESE para que los beneficios a que da derecho la seguridad social sean prestados en forma adecuada, oportuna y suficiente a la población objetivo.

**Solidaridad:** Es la práctica de la mutua ayuda, aplicada en la ESE, entre las personas, las generaciones, los sectores económicos, las regiones y las comunidades bajo el esquema donde el más fuerte apoya al más débil.

**Equidad:** Es la prestación de servicios integrales de salud de igual calidad a los clientes o usuarios de la ESE que lo requieran, sin que medien barreras culturales, sociales, geográficas, económicas u organizacionales.

**Participación:** Es la intervención de la comunidad a través de los beneficiarios de la seguridad social en la organización, control, gestión, y fiscalización de la ESE y del sistema en su conjunto.

#### **CAPÍTULO IV DE LOS VALORES INSTITUCIONALES**

**ARTÍCULO 8. VALORES INSTITUCIONALES:** Los valores corporativos de la E.S.E., son el producto de una construcción y priorización conjunta entre los funcionarios, quienes los promueven, desarrollan y sustentan. Dichos valores, en orden alfabético son:

**Compromiso:** Cada persona de la ESE es consciente de la importancia de su aporte diario, entregando lo mejor de sí en cada actividad desarrollada, para el mejoramiento de las condiciones de salud y calidad de vida de las personas que conforman la comunidad objetivo y para el mejoramiento continuo de la empresa.

**Honestidad:** Cada persona de la ESE sustenta una gestión transparente en cada una de sus actuaciones, racionalizando la utilización de los recursos y empleándolos únicamente para el logro de los objetivos y fines institucionales.

**Lealtad:** Sentimiento de apego, fidelidad, prudencia y aceptación de los vínculos implícitos que caracteriza a las personas de la ESE, respecto de las ideas con la cuales se identifican o no; por ello cada uno posee un alto sentido de pertenencia, lo cual permite el cumplimiento de sus labores diarias.

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

**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 acepta decisiones y asumen las consecuencias de ellas, buscando el bien común y procurando que otras personas hagan lo mismo.

**Solidaridad:** El equipo Humano de la ESE se une y colabora para conseguir un fin común, la “satisfacción de nuestros usuarios”, que redundará en la satisfacción propia de cada uno de sus integrantes, apoyando el uno al otro, según el grado de conocimientos y posibilidades.

**Tolerancia.** Cada funcionario reconoce en el otro (usuario o compañero) a una persona y procura integrarse a él en un ambiente de sana convivencia, propiciando los espacios para el diálogo y la sana convivencia

**DEL CÓDIGO DE BUÉN GOBIERNO**  
**CAPÍTULO I**  
**POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA INCLUSIÓN EN EL DISEÑO**  
**ORGANIZACIONAL DEL CÓDIGO BUEN GOBIERNO**

**ARTÍCULO 1. DE LA ASIGNACION DE FUNCIONES Y COMPETENCIAS DE LOS FUNCIONARIOS FRENTE AL CÓDIGO DELBUEN 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 Coordinadores Administrativos, 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 que tengan bajo su responsabilidad el manejo funcional y/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 y deberán participar en las actividades que adelante la entidad frente a su divulgación, seguimiento y evaluación.

Para evaluar sus actividades, los anteriores funcionarios y terceros estarán sometidos al control social, político, fiscal, disciplinario e interno de gestión que evalúa el desempeño. Igualmente, como parte de la aplicación de las políticas de transparencia y publicidad, brindarán decididamente el apoyo a la evaluación y seguimiento que se hace por parte de los entes de tutela y control externos, la Junta Directiva, la Revisoría Fiscal si la hubiere, disponiendo la información y documentos necesarios y haciendo público el desarrollo de las actividades realizadas.

**ARTÍCULO 02. POLÍTICAS 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 Público, las Contralorías en sus diferentes órdenes, la Superintendencia de Salud, el Ministerio de Salud y la Secretaría Municipal de Salud, así como aquellos que las normas adicionen o modifiquen.

Con relación a las entidades anteriores 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 corresponden otorgar.

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

**ARTÍCULO 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, 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 emitidos en los informes de seguimiento y evaluación realizados periódicamente.

Se garantiza la gestión de la revisoría fiscal 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 Planeación y Control Interno para que de manera autónoma puedan ejercer sus actividades de evaluación y acompañamiento que le son propias.

**ARTÍCULO 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 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.

**ARTÍCULO 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 integra, eficiente y transparente a la Gerencia.

## **CAPÍTULO II**

### **POLÍTICAS QUE ORIENTAN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA CON LOS CLIENTES EXTERNOS EN MATERIA DE INTERÉS SECTORIALES**

**ARTÍCULO 6. POLÍTICA FRENTE 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 lo anterior, la E.S.E. tendrá en cuenta:

**1. EN RELACIÓN CON LOS USUARIOS.** La ESE está orientado 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 nuestra organización con la participación activa de la comunidad.

**2. 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 ética, 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.

**3. CON LOS PROVEEDORES.** La E.S.E. 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.

**4. 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 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.

**5. 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.

**6. 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, de allí que promoverá el desarrollo sostenible 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 E.S.E.
- Generando políticas de sensibilización y apoyo al fumador.

## **7. 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 procedimiento de comunicación externa 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, agentes y usuarios de la Empresa; para ello la ESE establecerá los procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y construcción de visiones comunes.

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.

**ARTÍCULO 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.

**ARTÍCULO 9. POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO EN LA GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO:** La E.S.E. 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, reinducción 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.

**ARTÍCULO 10. POLÍTICAS DE INFORMACION Y COMUNICACIÓN.** Las actuaciones de la E.S.E. serán públicas con las excepciones previstas en la ley para el manejo de la información, la correspondencia y la confidencialidad. Para ello publicará a 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.

**ARTÍCULO 11. POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO PARA LA PRESTACION 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.

**ARTÍCULO 12. POLÍTICA DE ATENCION 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.

## **DERECHOS DE LOS USUARIOS**

Recibir información, clara, sencilla y oportuna de mis necesidades.

Recibir información clara y sencilla para aceptar o rechazar mi tratamiento

Recibir explicación clara y sencilla sobre los programas de promoción y prevención.

Exigir el manejo confidencial de mi estado de salud

Recibir un trato amable, considerado y respetuoso, sin distinción de etnia, sexo, edad, religión o condición social.

Recibir la mejor asistencia disponible.

Participar en la Asociación de usuarios y veeduría ciudadana.

Participar o no en investigaciones realizadas.

Dar a conocer a la oficina de atención al usuario mis quejas, sugerencias, reclamos o felicitaciones.

Elegir libremente al profesional de la salud.

### **DEBERES DE LOS USUARIOS**

Suministrar información clara, veraz y completa sobre mi afiliación

Utilizar adecuadamente los servicios de salud

Cuidar mi salud y la de mi familia

Brindar trato cuidadoso y responsable a los bienes de la ESE, sus instalaciones y equipos.

Tratar con amabilidad, respeto y consideración el personal de salud y usuarios.

Asistir cumplidamente a las citas o cancelarla oportunamente.

Cumplir con las indicaciones, prescripciones y recomendaciones impartidas por el personal de salud.

Realizar los COPAGOS correspondientes

Dar a conocer a la oficina de atención al usuario mis quejas, sugerencias, reclamos o felicitaciones.

## **CAPÍTULO III**

**ARTÍCULO 13. SISTEMAS 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 de Gerencia y Control Interno con el fin de hacer el seguimiento y retroalimentación permanente.

**ARTÍCULO 14. 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.

**ARTÍCULO 15. RESOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS.** La ESE frente a 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 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 Coordinador Administrativo, Jefe de la Oficina de Asesoría Jurídica de la ESE y Coordinadora de Control interno. De no 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.

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

**ARTÍCULO 16.** 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 17.** El presente Código será socializado a todos los funcionarios y contratistas de la E.S.E. en talleres que se celebraran por lo menos una vez al año, y las actualizaciones que de él se hagan serán transmitidas en los mismos.

**CAPÍTULO II  
CONTROL SOBRE EL SISTEMA DE GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL**

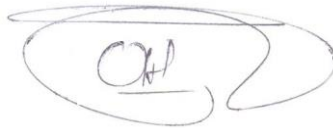
**ARTÍCULO 18.** La Gerencia de la ESE a través de las Oficinas de Planeación, Control Interno y Atención al Usuario, incorporará los indicadores frente a la gestión ética institucional, especialmente con relación a la ciudadanía y a sus grupos de interés, definiendo cuáles son y la manera para hacerles seguimiento.

**ARTÍCULO 19.** El incumplimiento de la presente resolución generara las investigaciones disciplinarias respectivas y los correspondientes procesos administrativos sancionatorios.

**ARTÍCULO 20.** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las que le sean contrarias.

Dada en el Municipio de Belén de Umbría – Risaralda, a los catorce (14) días del mes de Julio de 2010.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**



**Dr. ARLEY MARULANDA OSORNO**  
**Gerente**