

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 1 de 41

CONTENIDO

1	DISPOSICIONES GENERALES	3
1.1	Presentación	3
1.2	Ámbito de aplicación del código de buen gobierno	4
2	ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA	4
2.1	Naturaleza Jurídica	4
2.2	Objeto de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel:	5
2.3	Compromiso de con los objetivos, la misión, la visión, de la ESE Hospital Santa Isabel:	6
2.4	Misión:.....	6
2.5	Visión	6
2.6	Objetivos Estratégicos.....	7
2.7	Principios Éticos	7
2.8	Valores Corporativos:.....	8
2.9	Grupos De Interés De La Entidad	9
3	POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD.....	11
3.1	Políticas Para La Dirección De La Entidad.....	11
3.2	Políticas De Relación Con Los Órganos De Control Externo	15
3.3	Políticas Para La Gestión De La Empresa	17
3.4	Políticas de Responsabilidad Social.....	24

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 2 de 41

3.4.1	Políticas de Responsabilidad Social con la Comunidad	24
3.4.2	Políticas de Responsabilidad Frente al Medio Ambiente	27
3.5	Políticas Frente a los Grupos De Interés.....	28
3.5.1	Políticas sobre Conflictos de Interés.....	28
3.5.2	Políticas Con Contratistas	34
3.6	Políticas frente al Sistema de Control Interno	35
4	DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO	36
4.1	Comités para las Buenas Prácticas en la Función Publica	36
4.2	Comité de Ética	37
4.3	Comité de Control Interno y Calidad	38
4.4	Compromiso con la Administración y Resolución de Controversias.....	38
4.5	Indicadores de Gestión	39
4.6	Adopción, Vigencia, Divulgación y Reforma del Código De Buen Gobierno	40

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 3 de 41

1 DISPOSICIONES GENERALES

1.1 Presentación

El gobierno corporativo es la manera en que las entidades son dirigidas, mejorando su funcionamiento interna y externamente, en la búsqueda de eficiencia, integridad y transparencia, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional e integral.

El Código de Buen Gobierno es un instrumento para fortalecer la ética en el alto nivel directivo de la entidad, pero al mismo tiempo se constituye en una eficaz herramienta para alinear a todo el equipo directivo dentro de un estilo de dirección unificado. Además enmarcar las prácticas de buen gobierno dentro de las funciones y responsabilidades de cada entidad, asegura su legitimidad y el compromiso del Gerente y los servidores públicos en hacerla realidad.

El objetivo primordial del Código de Buen Gobierno es crear un ambiente de confianza y seguridad para los servidores públicos y usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel, tomando como punto de referencia los principios éticos, las políticas y compromisos de la gerencia, donde se garantiza una gestión eficiente, un manejo de los bienes y los recursos transparente y efectivo, un trato digno y equitativo al recurso humano, un direccionamiento ágil y acorde con la naturaleza de la Empresa.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 4 de 41

1.2 **Ámbito de aplicación del código de buen gobierno**

Este código aplica para el Equipo Directivo y servidores públicos de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel, el cual se verá reflejado en sus actuaciones frente a sus usuarios, la comunidad de San Pedro de los Milagros, los proveedores, empresas contratantes y órganos de control interno y externo.

2 **ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA**

2.1 **Naturaleza Jurídica**

De conformidad con lo dispuesto por el Acuerdo número 008 de 1996. Proferido por el Concejo Municipal de San Pedro de los Milagros, Antioquia.

La Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel, de San Pedro de los Milagros Antioquia, es una Entidad de categoría especial de entidad pública, descentralizada del orden Municipal, dotada de personería Jurídica, Patrimonio Propio y autonomía administrativa, sometida al régimen Jurídico, previsto en el capítulo III, Artículo 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993, en el capítulo VII, Título II, Libro Primero del Decreto Ley No. 1298 de 22 de junio de 1994 y demás reglamentaciones y adscrita a la Dirección del Sistema de Seguridad Social en el Salud del Municipio de San Pedro de los Milagros, Antioquia, en razón de su autonomía la entidad se organizará, gobernará y establecerá sus normas y reglamento de conformidad con los principios constitucionales y legales que le permitan desarrollar los fines para los

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 5 de 41

cuales fue constituida.

L. 100/93, art. 194; D.R. 187/94, art. 1 y demás normas concordantes.

La empresa tiene su domicilio en el Municipio de San Pedro de los Milagros, Antioquia. En la calle 43ª No. 43ª-109

2.2 Objeto de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel:

El objeto de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel, del Municipio de San Pedro de los Milagros (Antioquia), es la prestación de servicios de salud, entendidos como un servicio público a cargo del Estado o como parte integrante del Sistema de Seguridad Social en Salud. En consecuencia, podrá prestar los servicios correspondientes al plan obligatorio de salud, acciones de fomento de salud, prevención de las enfermedades y educación de la comunidad, de acuerdo con su capacidad de resolución.

Igualmente podrá actuar como centro de investigación, adiestramiento y formación del personal requerido por el sector salud, para lo cual coordinará sus acciones con otras entidades públicas o privadas.

L. 100/93, art. 195; D.R. 1876/94, art. 2 y demás normas concordantes.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 6 de 41

2.3 Compromiso de con los objetivos, la misión, la visión, de la ESE Hospital Santa Isabel:

El gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel y su equipo de trabajo se compromete a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el logro de los objetivos y el cumplimiento de la misión y la visión de la empresa.

2.4 Misión:

Prestar servicios de salud a la comunidad Sampedreña y su zona de influencia con criterios de humanidad, eficiencia y control de calidad de procesos contribuyendo así con el mejoramiento de la calidad de vida bajo el principio del respeto por la dignidad humana.

2.5 Visión

La Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel del Municipio de San Pedro de los Milagros, en el año 2015, será una entidad acreditada y líder en la prestación de servicios de primer nivel y algunos de segundo nivel de atención, con talento humano competente, infraestructura y tecnología adecuada para el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad Sanpedreña.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 7 de 41

2.6 Objetivos Estratégicos

- Garantizar la prestación de servicios de salud a la comunidad, con oportunidad y calidad en la atención humanizada, respetando los derechos de los pacientes, para lograr así la satisfacción de los usuarios que acuden al Hospital Santa Isabel, mediante la implementación de mecanismos que permitan obtener un mejor recurso humano, idóneo, seleccionado de acuerdo a competencias, aplicando los procesos de la institución.
- Mejorar la capacidad de resolución para satisfacer las necesidades de los usuarios, dotando la institución de equipos de alta tecnología acorde con el nivel de complejidad, asegurando el cumplimiento de los procesos y unificando las sedes en una sola planta física.
- Implementar en la organización una cultura de la calidad y del servicio con atención centrada en el usuario, que permita a mediano plazo además de continuar con la certificación, lograr la acreditación de la institución y avanzar hacia el mejoramiento continuo.
- Ejecutar los procesos en la institución, de tal manera que permita lograr un desarrollo sostenible, velando cada vez más por el cuidado de los recursos naturales y causando el menor impacto ambiental.

2.7 Principios Éticos

Los principios éticos han sido adoptados acorde con los valores corporativos de la

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 8 de 41

Empresa.

- El interés general prevalece sobre el interés particular, la función primordial es brindar un servicio óptimo en salud a los usuarios.
- Es imperativo de la función pública el cuidado de la vida en todas sus formas.
- Los bienes públicos son sagrados, los servidores públicos tiene el compromiso de hacer el mejor uso de los bienes y recursos de la Empresa, protegiendo así su patrimonio.
- La finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
- La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía, no habrá discriminación alguna en la prestación del servicio y atención al usuario.
- • Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
- • Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten.

2.8 Valores Corporativos:

La Empresa adopto los siguientes valores corporativos con el fin de cumplir la misión.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 9 de 41

RESPECTO En la ESE Hospital Santa Isabel reconocemos, apreciamos y valoramos las cualidades, diferencias y derechos de los demás

RESPONSABILIDAD Los Servidores públicos de la ESE Hospital Santa Isabel tenemos la capacidad de reconocer y hacernos cargo de las consecuencias de nuestras propias acciones

SERVICIO En la ESE Hospital Santa Isabel hacemos lo que esté a nuestro alcance para que los usuarios tengan las mismas oportunidades y un trato más humano.

HONESTIDAD En la ESE Hospital Santa Isabel se evidencia la transparencia e integridad en cada una de nuestras acciones

COMPROMISO En la ESE Hospital Santa Isabel

Los servidores públicos asumimos responsabilidades y retos, tomando como propios los proyectos y propósitos institucionales

2.9 Grupos De Interés De La Entidad

La Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel, reconoce como su grupo de interés a:

- La comunidad de San Pedro de los Milagros y sus alrededores,
- los usuarios en general,

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 10 de 41

- los proveedores,
- Los servidores públicos,
- Los organismos de control,
- Las EPS-S, las EPS,
- La Administración Municipal,
- la Dirección Local de Salud
- Demás Entes Territoriales.

Nos comprometemos con la comunidad de San Pedro de los milagros y sus alrededores y demás usuarios a prestar una atención personalizada, eficiente, humana y confiable, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de salud.

Además con todos los grupos de interés nos comprometemos a realizar una gestión transparente, integra para lograr el desarrollo de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel, de acuerdo con los planes y programas establecidos.

Con las entidades de control externo a suministrar la información requerida por ellos según lo establecido en la ley y las normas vigentes.

Con las empresas promotoras de salud del régimen contributivo, subsidiado y no asegurado a hacer llegar las cuentas de cobro en los términos establecidos en los contratos y entregarlas en las fechas acordadas.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 11 de 41

Con nuestros proveedores y contratistas a realizar los pagos oportunos,

Con los servidores públicos a darles capacitación e inducción, a brindarles un ambiente laboral agradable, a recibir su remuneración en las fechas estipuladas.

3 POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA ENTIDAD

3.1 Políticas Para La Dirección De La Entidad

Directivos y gerentes públicos

Se consideran Directivos y Gerentes Públicos con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Buen Gobierno en la ESE Santa Isabel del Municipio de San Pedro de los Milagros, los siguientes servidores públicos: El Gerente y el Subdirector Administrativo. 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 interno y al control interno que evalúa el desempeño garantizando la eficiencia y eficacia en la gestión administrativa.

Compromiso con los Fines del Estado

La Gerencia de la ESE Hospital Santa Isabel del Municipio de San Pedro de los Milagros enmarcada en la función pública que cumple, tiene como fin principal la satisfacción de las necesidades generales de los usuarios de los servicios de salud

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 12 de 41

que presta, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política, en las leyes y reglamentos correspondientes.

Para cumplir con tal cometido, el Gerente y su equipo directivo se comprometen a administrar la entidad bajo los preceptos de la integridad y la transparencia, 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 lleva a cabo

Las siguientes prácticas:

- a. Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales;
- b. Asegurar que las políticas trazadas se cumplan;
- c. Cumplir las disposiciones constitucionales y legales;
- d. Ejecutar eficientemente su plan de desarrollo.

Perfiles y Obligaciones de los Directivos de la Entidad

El Gerente de la ESE Hospital Santa Isabel del Municipio de San Pedro de los Milagros y su Equipo directivo, se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la ESE hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado,

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 13 de 41

formulando las políticas públicas o acciones estratégicas y siendo responsables por su ejecución.

Para ello se comprometen a orientar sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la ESE, 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 a la sociedad sobre su gestión y resultados.

Para cumplir con tal cometido, la Gerencia se compromete a gestionar eficientemente el talento humano, observando la Constitución y la ley; administrar la ESE en forma que vele por la eficiencia y la eficacia de la administración, asegurándose que se cumplen las normas, procedimientos y políticas trazadas; estableciendo un manejo adecuado de los propios recursos; y fijando políticas sobre la gestión al interior de la ESE, sobre las relaciones con los demás entes públicos y grupos de interés.

Responsabilidad con el Acto de Delegación

Cuando el Gerente o algún miembro autorizado del equipo directivo deleguen determinadas funciones, debe ser consecuente con las obligaciones que asumió al ser parte del sector público, de modo que debe fijar claramente los derechos y obligaciones del delegado, obligándose a mantenerse informado del desarrollo de

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 14 de 41

los actos delegados, impartir orientaciones generales sobre el ejercicio de las funciones entregadas, y establecer sistemas de control y evaluación periódica de las mismas. Por su parte, los delegados que ejerzan las funciones de miembros de la junta directiva y el gerente de la misma, deben cumplir como mínimo los requisitos de solvencia moral probada, idoneidad profesional y experiencia para la representación que le es asignada.

Relación Jerárquica

La Junta Directiva y la Gerencia constituyen el área de Dirección de la Empresa. Como nivel directivo lo conforma la Subdirección Administrativa. De esta última depende el resto de los servidores públicos de acuerdo a lo definido en la estructura organizacional

Control Interno

El control interno es responsabilidad directa de la Gerencia, la cual debe velar por su diseño, implementación y mantenimiento dentro de la Entidad y es ejercido de manera integral, permanente y en cada dependencia según la estructura. Se aplica sobre la totalidad de recursos, procesos y actividades, e implica el control de calidad, eficiencia, eficacia, legalidad y conveniencia de los actos.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 15 de 41

3.2 Políticas de relación con los órganos de control externo

Los Órganos de control externo y vigilancia para la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel son:

El Ministerio de Protección Social,

La Superintendencia Nacional de salud,

La Procuraduría General de la Nación

La Contraloría General de la Republica

Departamento Administrativo de la Función Pública,

Comisión Nacional del Servicio Civil

Fiscalía General de la Nación

La Dirección Seccional de Salud y Protección Social de Antioquia,

La Contraloría General de Antioquia

Tribunales de ética profesional

La Dirección Local de Salud

La gerencia y su equipo de trabajo se comprometen a:

- Mantener una relación armónica con los órganos de control externo,

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 16 de 41

- A realizar todos los procesos y procedimientos bajos las leyes y normas vigentes,
- A suministrar toda la información que legalmente requiera, en forma oportuna, completa y veraz,
- A implantar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

Política con los órganos de control administrativo

La gerencia y su equipo de trabajo se comprometen entre otras tareas, a:

- Tener una excelente relación con la Junta Directiva para la búsqueda de beneficios de la Empresa
- La presentación de proyectos de acuerdos que satisfagan las necesidades de la comunidad de San Pedro de los Milagros.
- La entrega periódica de informes de gestión, de resultados y de implantación de las acciones de mejoramiento institucional recomendadas por los diversos órganos de control externo.
- Realizar la gestión necesaria para alcanzar las metas propuestas en el plan de desarrollo de la empresa.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 17 de 41

3.3 Políticas para la gestión de la empresa

3.3.1 Políticas para la gestión ética:

La Gerencia de la ESE Hospital Santa Isabel del Municipio de San Pedro de los Milagros manifiesta su clara disposición a autorregularse, para lo cual se compromete a encaminar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución, las demás normas vigentes, el presente Código de Buen Gobierno y el Código de Ética, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés, para ello ha formulado los compromisos éticos basadas en los valores corporativos, de RESPETO, RESPONSABILIDAD, SERVICIO, HONESTIDAD y COMPROMISO, suscritos por cada uno de los procesos de la organización y que están consignados en el Código de Ética.

3.3.2 Compromiso para la erradicación de prácticas corruptas

En la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel, se tiene un firme compromiso con la lucha contra la corrupción, por tal razón se formula un código de ética y en los estatutos están contemplados los derechos, deberes y prohibiciones que se consagran en la constitución Política y la ley para los servidores públicos, contratistas y todos aquellos que están vinculados directa o indirectamente con el desarrollo de la Empresa, además se cuenta con la participación de la ciudadanía, para el control social de la gestión.

Para la erradicación de la corrupción adoptamos las siguientes medidas:

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 18 de 41

- Sociabilizar los estatutos a los servidores públicos y contratistas periódicamente.
- Formular, decidir oportunamente o ejecutar los planes de desarrollo y los presupuestos, y cumplir las leyes y normas que regulan el manejo de los recursos económicos públicos o afectos al servicio público.
- Orientar las actuaciones por los principios y valores corporativos.
- Sociabilizar el código de ética a los servidores públicos y todas aquellas personas o instituciones que se vinculan con empresa directa o indirectamente.
- Garantizar que todos los procesos y procedimientos sean claros, equitativos y viables.
- Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados racional y debidamente, de conformidad con los fines a que han sido destinados.
- Denunciar las conductas irregulares donde el nombre o patrimonio de la empresa se vea afectado.
- Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial o que implique abuso indebido del cargo o función.
- Articular las acciones de control social con los programas municipales y

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 19 de 41

departamentales.

- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la empresa.
- Establecer mecanismos de seguimientos a los contratos.
- Adquirir y usar software que estén debidamente licenciados.

3.3.3 Políticas de Gestión del Recurso Humano

El Gerente de la ESE Hospital Santa Isabel de San Pedro de los Milagros se compromete con:

- El desarrollo de las competencias, habilidades, aptitudes e idoneidad de sus servidores públicos,
- Que los procesos de selección, inducción, formación, capacitación, promoción y evaluación del desempeño incorporen los principios constitucionales de justicia, equidad, imparcialidad y transparencia, propendiendo por la vinculación de los más capaces e idóneos a la Administración, bien sea como servidores públicos o como contratistas.
- Crear espacios para la recreación, la motivación, el crecimiento profesional y personal, generando esto un impacto positivo para la institución.
- Dar una inducción y reinducción en las áreas de desempeño y de la Entidad

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 20 de 41

en general.

3.3.4 Políticas de comunicación e información:

- La ESE Hospital Santa Isabel del Municipio San Pedro de los Milagros fundamenta su proceso de comunicación en la asertividad, creatividad y escucha activa, basado en la transmisión de información oportuna, veraz, confiable y efectiva a través de los canales de comunicación oficiales.
- **Publicación de los actos:** Los actos de la junta directiva, del gerente y los que expidan otros servidores públicos de la empresa, por delegación o autorización legal, que creen situaciones jurídicas impersonales y objetivas o que tengan alcance o interés general, deberán publicarse en los términos y condiciones señaladas en la ley 57 de 1985.
- **Acceso ciudadano a los documentos:** Toda persona tendrá derecho a consultar los documentos públicos que reposen en la empresa y a que se expidan copias de los mismos, en los términos y condiciones establecidos en la ley 57 de 1985.
- **Derecho de petición:** Con fundamento en el artículo 23 de la Constitución Nacional y en el decreto 01 de 1984, toda persona podrá ejercer el derecho de petición ante las autoridades y servidores públicos de la empresa.
- **Compromiso con la Comunicación Organizacional:** está orientada a la construcción de sentido de pertenencia y al establecimiento de relaciones de

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 21 de 41

diálogo y colaboración entre los servidores públicos de la ESE Hospital Santa Isabel; para ello la Entidad establece procesos y mecanismos comunicativos que garanticen la interacción y la construcción de visiones comunes.

- **Compromiso de Confidencialidad:** los servidores públicos que manejan información privilegiada firmen acuerdos de confidencialidad para que se asegure que la información que es reserva de la ESE no sea publicada o conocida por terceros. Quienes incumplan estos acuerdos o compromisos de confidencialidad serán sancionados de acuerdo con el régimen disciplinario.
- Ninguno de los grupos de interés puede directa o indirectamente utilizar información privilegiada y confidencial de la ESE para sus propios intereses.
- **Compromiso con la Circulación y Divulgación de la Información:** la comunicación informativa adecuada se establece para mantener un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptan los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.
- La ESE se compromete a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz.
- **Compromiso con el Gobierno en Línea:** La Gerencia y su Equipo directivo se comprometen a poner especial interés en la aplicación efectiva del Gobierno en

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 22 de 41

Línea, a través de la implantación de las acciones necesarias para mantener actualizada la página WEB de la ESE con la más completa información sobre la marcha de la entidad en cuanto a procesos y resultados de la contratación, estados financieros, concursos para proveer cargos, Plan de Desarrollo, avances en el cumplimiento de metas y objetivos del Plan de Desarrollo, indicadores de gestión, informes de gestión, servicios que la Empresa presta a la ciudadanía y la forma de acceder a ellos.

Política de Calidad

La ESE Santa Isabel de San Pedro de los Milagros, esta comprometida con la calidad en la prestación de los servicios de salud con criterios de oportunidad, seguridad y eficiencia contribuyendo así con el mejoramiento de la calidad de vida bajo el principio del respeto por la dignidad humana, para lo cual se apoya en: el personal competente, la tecnología apropiada, la gestión y el mejoramiento continuo de los procesos, el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y la protección del medio ambiente, garantizando una atención centrada en el usuario y su familia que satisfaga sus necesidades y expectativas en el proceso salud enfermedad.

Compromiso con la calidad.

La empresa Social del Estado Santa Isabel se ha comprometido con el mejoramiento del servicio con el ánimo de cumplir los estándares de calidad para lograr la acreditación.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 23 de 41

- La aplicación de los protocolos y procesos evitan la generación de riesgos para el usuario y para su propio bienestar.
- Mediante la autoevaluación y el autocontrol se garantiza que actividades y funciones se desarrollen de acuerdo con las normas establecidas por la institución.
- En el desempeño de las funciones se brinda el máximo de beneficio al usuario y a la institución.
- La realización de las actividades de los procesos permiten hacerlas bien desde el principio.
- Los procesos permiten ofrecer soluciones efectivas, equitativas y en un mínimo de tiempo a los problemas de salud del usuario
- La calidad del servicio es un bien intangible que es percibido por el usuario y se convierte en una ventaja competitiva.
- La calidad fomenta la proactividad para la detección de problemas y su posterior tratamiento y prevención.
- En la toma de decisiones siempre valorar el costo beneficio para el usuario y la institución.
- La realización de las actividades con alegría, calidez y entusiasmo es actuar con calidad.
- La documentación de los procesos permite materializar el conocimiento institucional, por lo tanto deben ser claros, objetivos y sencillos

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 24 de 41

- La estandarización de las actividades permite el logro de sus objetivos en forma consistente y permanente. La mejora continua es un principio de la estandarización.
- El autocontrol y la autogestión son principios preponderantes en la gestión del sistema de gestión de la organización, permiten el monitoreo, la medición y la toma de acciones
- La Participación activa de todos los servidores en el mejoramiento de los servicios y procesos, garantiza su implementación.
- Los líderes de los procesos son los encargados de apoyar al personal a su cargo en el desarrollo adecuado de su trabajo.

3.4 Políticas de Responsabilidad Social

3.4.1 Políticas de Responsabilidad Social con la Comunidad

Compromiso con la comunidad:

La Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel, orienta su compromiso para satisfacer las necesidades primarias en salud de la comunidad Sampedreña, prestando servicios de salud con excelente calidad, actuaciones transparentes, brindando un trato digno sin discriminaciones, respetando los derechos de sus usuarios. Para ello la gerencia se propone mejorar las instalaciones, dotar los servicios con equipos modernos y contratar personal idóneo para el buen desarrollo

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 25 de 41

de su misión.

Información, comunicación y control social con la comunidad:

La Gerencia de la ESE promueve la participación de la ciudadanía, organizaciones sociales y comunitarias, usuarios y beneficiarios, veedurías y comités de vigilancia, entre otros, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, sancionar, vigilar y controlar la gestión pública, sus resultados y la prestación de los servicios de salud, garantizando la gestión al servicio de la comunidad usuaria. Así mismo se compromete a facilitar de manera oportuna la información requerida por la ciudadanía para el ejercicio del control social.

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos entes de regulación y control por la Empresa, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro del Hospital y que no sean materia de reserva. De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de regulación y control presenten a la ESE respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que podrán utilizarse son, entre otros, la Oficina de Atención al Usuario, boletines, folletos o circulares, periódico, línea telefónica gratuita, correo electrónico y página Web.

Compromiso con la rendición de cuentas:

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 26 de 41

La empresa se compromete con hacer entrega periódica de los informes solicitados por órganos de Control Interno y externo, para ello se realiza un cronograma anual de los diferentes informes a entregar, además en los diferentes medios de comunicación se presenta un informe periódico de los avances y mejoras de la empresa.

La Gerencia de la ESE se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas de manera periódica, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el plan de desarrollo de la Institución, y de la forma como se está ejecutando el presupuesto de la entidad. El mecanismo preferente son las audiencias públicas, con transmisión por medios masivos de comunicación de acuerdo con la disponibilidad en el Municipio, con el fin de que la actividad pueda llegar a todas las partes interesadas. Para el efecto se compromete a suministrar la información necesaria como mínimo con quince (15) días de anticipación a la realización de la audiencia.

Atención de quejas y reclamos:

La ESE cuenta con una Oficina de Atención a los usuarios en la cual éstos podrán presentar sugerencias, felicitaciones, quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e información referentes al funcionamiento de la Empresa y la prestación de los servicios, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; se contará con un procedimiento claro y público sobre el procedimiento para tramitar las quejas que se instauran; en ella reposará un ejemplar del Código de Buen Gobierno y del Código de Ética para su consulta por parte de todos los interesados.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 27 de 41

3.4.2 Políticas de Responsabilidad Frente al Medio Ambiente

Responsabilidad con el medio ambiente:

La Gerencia y los servidores públicos de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel son conscientes de la importancia del cuidado con el medio ambiente y sus recursos, y por ello contribuyen a mejorar las condiciones ambientales en las instalaciones de la entidad:

- Asumiendo políticas de higiene y seguridad en la prestación de los servicios y realización de sus actividades
- Optimizando los recursos medioambientales,
- Promocionando y educando en el uso de tecnologías limpias,
- Manejo de adecuado de los residuos hospitalarios
- Implementación de la práctica del reciclaje y
- Protegiendo los recursos no renovables a su cargo.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 28 de 41

3.5 Políticas frente a los grupos de interés

3.5.1 Políticas sobre conflictos de interés

Compromisos frente a conflictos de intereses:

La Gerencia y el personal de la ESE Hospital Santa Isabel se comprometen a consultar permanentemente su carta de valores y principios al momento de tomar decisiones con el fin de evitar conflictos de interés. El Gerente y su Equipo de trabajo, los miembros de los Comités, se rigen por criterios de legalidad, transparencia, justicia, igualdad y respeto absoluto. Siempre el interés general prevalece frente a un interés particular.

Todo servidor público debe declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular o directo en su regulación, gestión, control o decisión o lo tuviere su cónyuge, compañero permanente o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho.

Deberes del equipo humano relacionados con los conflictos de interés:

- Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes cualquier posible conflicto de interés que crea tener.
- Contribuir a que se permita la adecuada realización de las funciones

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 29 de 41

encomendadas a los órganos de control interno y externo de la empresa.

- Guardar y proteger la información que la normatividad legal haya definido como de carácter reservado.
- Contribuir a que se le otorgue a todos los usuarios y habitantes del municipio de San Pedro de los Milagros un trato digno equitativo y a que se le garantice la atención.

Prohibiciones para el personal sobre conflictos de interés

El gerente y los servidores públicos de la empresa tendrán de conformidad con su carácter o cargo, las prohibiciones consagradas en la ley.

- Utilizar indebidamente información privilegiada y confidencial en contra de los intereses de la Empresa
- Participar, directa o indirectamente, en interés personal o de terceros, en actividades que impliquen competencia de la ESE o en actos respecto de los cuales exista conflicto de intereses;
- Realizar actividades que atenten contra los intereses de la ESE
- 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 ESE

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 30 de 41

- Utilizar su posición en la Empresa 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
- Entregar dádivas a otros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios;
- Utilizar los recursos de la Empresa para labores distintas de las relacionadas con su actividad, ni encauzarlos en provecho personal o de terceros;
- Gestionar o celebrar negocios con la ESE para sí o para personas relacionadas, que sean de interés para los mencionados;
- Aceptar, para sí o para terceros, donaciones en dinero o especie por parte de proveedores, contratistas o cualquier persona relacionada o no con la ESE, o de personas o entidades con las que la Empresa sostenga relaciones en razón de su actividad, que conlleve a generar cualquier clase de compromiso no autorizado;
- Participar en procesos de selección o contratación cuando estén incursos en alguna de las situaciones enunciadas en el acápite sobre prevención de conflictos.
- Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la constitución y la ley, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.
- Imponer a otro servidor público trabajos ajenos a sus funciones o impedirle el cumplimiento de sus labores.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 31 de 41

- Ocupar o tomar indebidamente oficinas públicas.
- Ejecutar actos de violencia contras superiores, subalternos o compañeros de trabajo, demás servidores públicos injuriarlos o calumniarlos.
- Omitir, negar, retardar o entrabar el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado.
- Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.
- Ejecutar en el lugar de trabajo actos que atenten contra la moral o las buenas costumbres.
- Constituirse en acreedor o deudor de alguna persona interesada directa o indirectamente en los asuntos a su cargo, de sus representantes o apoderados, de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo en afinidad o primero en civil, o de su cónyuge o compañero(a) permanente.
- Incumplir de manera reiterada e injustificada obligaciones civiles, laborales, comerciales o de familia impuesta en decisiones judiciales o administrativas o admitidas en diligencia de conciliación.
- Proporcionar dato inexacto o presentar documentos ideológicamente falsos u omitir información que tenga incidencia en su vinculación o permanencia en el cargo o en la carrera, o en las promociones o ascensos o para justificar una situación

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 32 de 41

administrativa.

- Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos que hayan llegado a su poder por razón de sus funciones.
- Desempeñar simultáneamente más de un empleo público o recibir más de una asignación que provenga del tesoro público, o de empresas o instituciones en las que tenga parte mayoritaria el estado, salvo los casos expresamente determinados por la ley, entiéndase por tesoro público el de la nación, las entidades territoriales y las descentralizadas.
- Ordenar el pago o percibir remuneración oficial por servicios no prestados o por cuantía superior a la legal, o reconocer y cancelar pensiones irregularmente reconocidas o efectuar avances prohibidos por la ley o los reglamentos.
- Nombrar o elegir para el desempeño de cargos públicos, personas que no reúnan los requisitos constitucionales, legales o reglamentarios o darles posesión a sabiendas de tal situación.
- Reproducir actos administrativos suspendidos o anulados por la jurisdicción contencioso – administrativa o proceder contra resolución o providencia ejecutoriadas del superior.
- Permitir, tolerar o facilitar el ejercicio ilegal de profesiones reguladas por la ley.
- Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 33 de 41

- Prestar a título particular, servicios de asistencia, representación o asesoría en asuntos relacionados con las funciones propias del cargo, hasta un término de un año después de la dejación del cargo o permitir que ello ocurra.
- Proferir en acto oficial o en público expresiones injuriosas o calumniosas contra cualquier servidor público o las personas que intervienen en los mismos.
- Incumplir cualquier decisión judicial, fiscal, administrativa o disciplinaria en razón o con ocasión del cargo o funciones u obstaculizar su ejecución.
- Gestionar directa o indirectamente a título personal o en representación de terceros en asuntos que estuvieron a su cargo.
- Ejercer la docencia dentro de la jornada laboral, por un número de horas superior al legalmente permitido.
- Tener a su servicio en forma estable para labores propias de su despacho, personas ajenas a la entidad.
- Propiciar huelgas, paros o suspensión de actividades o disminución del ritmo del trabajo, cuando se trate de servicios públicos esenciales.
- Proporcionar noticias o informes sobre asuntos de la administración, cuando no esté facultado para hacerlo.

Procedimiento de resolución y divulgación de conflictos de intereses

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 34 de 41

Los grupos de interés de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel deben 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 Ética y al ente de control competente.

Los grupos de interés deben consultar con el Comité de Ética los eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.

La ESE establece las circunstancias donde exista conflicto de interés y su tratamiento respectivo.

3.5.2 Políticas con contratistas

La Gerencia de la ESE Hospital Santa Isabel velará por el cumplimiento formal y real del Estatuto de Contratación, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados oportuna, suficiente y equitativamente, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, sino de manera exclusiva con base en el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes

Régimen jurídico de los contratos:

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 35 de 41

A partir de la fecha de creación de la empresa, se sujeta, en materia de contratación a las normas del derecho privado ante la jurisdicción ordinaria conforme a las normas sobre materia. Sin embargo, de conformidad con lo establecido en el numeral sexto del artículo 98 del decreto 1298 de 1994, la empresa podrá discrecionalmente utilizar cláusulas exorbitantes previstas en el estatuto general de contratación de la administración pública.

3.6 Políticas frente al sistema de control interno

Compromiso frente al MECI

La Gerencia se compromete a aplicar el Modelo Estándar de Control Interno –MECI- (adoptado por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 1599 de 2005) y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores públicos, para que desarrollen estrategias gerenciales que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, íntegra y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los fines del Estado, y propiciando el control estratégico, el control de gestión y el control de evaluación.

Política sobre riesgos

La ESE Hospital Santa Isabel de San Pedro de los Milagros, institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad con criterios de humanidad, eficiencia y calidad, se compromete con el control de factores que puedan generar riesgos para

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 36 de 41

la integridad y seguridad del usuario y su familia y para el cumplimiento de nuestra misión, para ello define:

Es responsabilidad de la Gerencia el fomento de la gestión de riesgos en todos los procesos de la Institución, del Equipo Directivo la implementación de los métodos y criterios para la gestión de los riesgos y de los funcionarios la identificación, análisis, valoración, monitoreo y reevaluación de los riesgos de acuerdo al instructivo diseñado para tal fin estableciendo medidas orientadas a evitar, prevenir, mitigar, compartir o transferir aquellos de mayor probabilidad de ocurrencia y que generan un impacto considerable en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Anualmente, se revisa por la Alta Dirección la implementación de la gestión de riesgos en la Institución y se toman acciones para su mejora.

4 DE LA ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DEL BUEN GOBIERNO

4.1 Comités para las buenas prácticas en la función pública

La Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel, se compromete a integrar los comités de Ética y de Calidad y Control Interno, los cuales contribuyen a realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente por parte de la empresa.

Son normas genéricas de estos comités las siguientes:

- Cumplir a cabalidad con las funciones y obligaciones.
- Registrar en actas lo acontecido en las reuniones.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 37 de 41

- Guardar confidencialidad de los asuntos públicos.
- Respetar las normas de conflictos de interés.
- Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas generales y de dirección de la empresa.
- Asegurarse de la difusión del código de buen gobierno, del código de ética y de una adecuada capacitación a todos los servidores públicos de la Empresa.
- Realizar un seguimiento a las políticas de contratación.
- Realizar seguimiento de las políticas de eficiencia, integridad, y transparencia que se determinan en el presente código de buen gobierno.

4.2 Comité de ética

La Gerencia de la ESE Hospital Santa Isabel se compromete a instaurar un Comité de Ética, que será la instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética, encauzado 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 ESE. Igualmente es el facultado en el tema de la prevención y manejo de los conflictos de interés dentro de la ESE.

En el Código de Ética se establecen los lineamientos para la gestión ética dentro de la Empresa.

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 38 de 41

4.3 Comité de control interno y calidad

La Gerencia de la ESE Hospital Santa Isabel se compromete a instaurar un Comité de Control Interno y Calidad que se encarga de asegurar la implementación y evaluación de los procesos de calidad y control interno de la ESE, 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.

4.4 Compromiso con la administración y resolución de controversias

La Gerencia de la ESE Hospital Santa Isabel se compromete a adoptar mecanismos para la prevención, administración y resolución de controversias como un mecanismo para promover la transparencia en 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 Ética, radicando su reclamación en la Oficina de Atención al Usuario, que a su vez la remite al Comité de Ética, quien estudia y responde la misma.

El Comité de Ética se encarga de definir el procedimiento con el cual se resuelven 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, atiende las normas constitucionales, legales y

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 39 de 41

reglamentarias establecidas, los principios éticos asumidos por la Empresa y el espíritu contenido en el Código de Buen Gobierno.

Ni la Gerencia ni el Comité de Ética pueden prohibir la utilización de los mecanismos de solución directa de las controversias derivadas del presente Código de Buen Gobierno.

4.5 Indicadores de gestión

La Gerencia de la ESE Hospital Santa Isabel se compromete a incorporar en el Modelo de Control de Gestión Ética los indicadores que midan su gestión y el desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de interés, definiendo cuáles son esos indicadores y la metodología para obtenerlos, así:

- **Índice de integridad y transparencia** para medir la credibilidad y el reconocimiento de la ESE por sus grupos de interés (nivel de gobernabilidad). Se sigue la metodología diseñada por la Corporación Transparencia Por Colombia. La Gerencia se compromete a someterse a esta evaluación y a mejorar continuamente para situarse en los índices superiores de la escala;
- **Índice de gestión ética** para medir los resultados internos de la gestión ética. Se pueden utilizar los instrumentos de diagnóstico de la gestión ética incluidos en el Modelo de Gestión Ética para las Entidades del Estado desarrollado por USAID a través Casals & Associates Inc. La Gerencia se compromete a medir anualmente su nivel de gestión ética;

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 40 de 41

- **Índice de comunicación** para medir los resultados de la gestión en comunicación de la ESE, con sus grupos de interés, mediante la aplicación de los instrumentos de diagnóstico de la comunicación pública diseñados por USAID a través de Casals & Associates Inc. y que figuran en el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa. La Gerencia se compromete a realizar una medición de manera anual;
- **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 ESE sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios.
- **Indicadores operativos** con los cuales el modelo estándar de control interno evalúa y monitorea el sistema de gestión de calidad, soportado en una gestión por procesos. Los indicadores operativos serán definidos en los procesos de gestión ética y de comunicación pública.

4.6 Adopción, vigencia, divulgación y reforma del código de buen gobierno

El código de buen gobierno entra en vigencia a partir de su aprobación por parte del gerente.

El código de buen gobierno se divulga a los miembros de la empresa y a sus grupos de interés.

El código de buen gobierno puede ser reformado por decisión del gerente o por

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009

	CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO	Código: O-PM-003
		Versión: 01
		Página 41 de 41

sugerencia del comité de ética. El gerente informara a los grupos de interés a través de medios de comunicación de la Empresa, los cambios introducidos.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el Municipio de San Pedro de los Milagros a los 24 del mes de junio de 2010

LUIS HERNÁN SÁNCHEZ MONTOYA

Gerente

Elaboró: Gerente	Revisó: Comité técnico	Aprobó: Junta Directiva
Fecha: 2009	Fecha: Abril 2009	Fecha: 15/11/2009