



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Código de ética y de buen gobierno

Código: GTH - O - 01

Versión: 02.

Fecha: Abril 2017.

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. Introducción | 3 |
| 2. Glosario de términos | 3 |
| 3. De la orientación estratégica de la entidad identificación y naturaleza | 5 |
| 4. Compromiso con los objetivos, la misión y la visión de la entidad | 5 |
| 5. Código de ética | 6 |
| 5.1. Objetivo del Código | 6 |
| 5.2. Fundamentos teóricos del Código | 6 |
| 5.3. Normas de comportamiento organizacionales | 9 |
| 5.4. Políticas institucionales para la gestión Ética con los grupos de interés..... | 10 |
| 5.4.1. Hacia los usuarios | 10 |
| 5.4.2. Hacia el cliente interno (Funcionarios)..... | 10 |
| 5.4.3. Hacia los entes externos | 10 |
| 5.4.4. Hacia el medio ambiente..... | 10 |
| 6. Principios de responsabilidad social empresarial..... | 10 |
| 6.1. Derechos Humanos: | 11 |
| 6.2. Estándares Laborales:..... | 11 |
| 6.3. Medio Ambiente:..... | 11 |
| 6.4. Anticorrupción:..... | 11 |
| 7. Conflicto de intereses | 12 |
| 8. Código del buen gobierno | 12 |
| 8.1. Políticas Gerenciales | 12 |
| 8.2. Política Corporativa | 13 |
| 8.3. Política de calidad | 13 |
| 8.4. Política Operativa | 13 |
| 8.5. Política de información y comunicación..... | 14 |
| 8.5.1. Compromiso con la Comunicación Pública..... | 14 |



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Código de ética y de buen gobierno


Código: GTH - O - 01

Versión: 02.

Fecha: Abril 2017.

| | | |
|--------|---|----|
| 8.5.2. | Compromiso con la comunicación organizacional | 14 |
| 8.5.3. | Compromiso de confidencialidad | 14 |
| 8.5.4. | Compromiso con la circulación y divulgación de la información | 14 |
| 8.5.5. | Compromiso con el gobierno en línea..... | 14 |
| 8.6. | Política Competitiva..... | 15 |
| 8.7. | Compromisos de los Directivos..... | 15 |
| 9. | Del control y seguimiento | 15 |
| 10. | De la adopción, vigencia y divulgación del código de ética y buen gobierno..... | 16 |
| 10.1. | Vigencia del Código de Ética y Buen Gobierno..... | 16 |
| 10.2. | Divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno | 16 |
| 10.3 | Filosofía institucional..... | 16 |
| 10.4 | Derechos y Deberes de los funcionarios públicos..... | 17 |

COPIA NO CONTROLADA

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

1. Introducción

El Código de Ética y de Buen Gobierno es el documento por medio del cual la Red de Salud Centro ESE, expone el espíritu de sus actuaciones, y define los principios y valores que guían las decisiones y el trabajo diario de sus integrantes. Por este medio la institución quiere afirmar su compromiso en buscar siempre comportamientos que propendan por el mejor hacer como motor esencial de su misión, para lo cual compendia y sistematiza normas de referencia que deben guiar el comportamiento de cada colaborador de la institución.

Por otra parte, el documento contempla en cada uno de sus apartes aspectos relacionados con los deberes y derechos de los usuarios, lo que implica la manifestación explícita de la organización en su intención de velar por el respeto de estos principios, esperando así facilitar el cumplimiento del objetivo institucional de ofrecer una atención centrada en el usuario y su familia, con humanización, seguridad y enfoque de riesgo.

Las políticas institucionales de la Red de Salud Centro, en especial la Política Integral de Calidad, señalan el marco de referencia general del actuar institucional, y se complementan por medio de este documento que pretende dar cuenta de las normas que dicten el camino hacia una gestión transparente, humana y con comportamiento ético.

2. Glosario de términos

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra el presente Código de Ética y de Buen Gobierno, se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el texto:


Administrar: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar, en especial la hacienda o los bienes, desempeñar o ejercer un cargo, oficio o dignidad.

Código de Buen Gobierno: Disposiciones voluntarias de autorregulación de quienes ejercen el gobierno de las entidades, que a manera de compromiso ético buscan garantizar una gestión eficiente, íntegra y transparente en la administración pública. Este documento recoge las normas de conducta, **mecanismos e instrumentos** que deben adoptar las instancias de dirección, administración y gestión de las entidades públicas, con el fin de generar confianza en los públicos internos y externos hacia el ente estatal.

Ética: Es la mejor forma de actuar con relación a un semejante.

Código de Ética: Documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformado por los Principios, Valores y Directrices que en coherencia con el Código de Buen Gobierno, todo servidor público de la entidad debe observar en el ejercicio de su función administrativa.

Gestionar: Hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o un objetivo.

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernante o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de: a). Su competencia e idoneidad para administrar la entidad en el logro de los objetivos estratégicos; b). El cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular –integridad-; y c). La comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos –transparencia.

Grupos de Interés: Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

Misión: Definición del quehacer de la entidad. Está determinado en las normas que la regulan y se ajusta de acuerdo con las características de cada ente público.


Modelo Estándar de Control Interno –MECI-: Modelo establecido por el Estado para sus entidades mediante el Decreto No. 1599 de 2005. Actualizado por el decreto 943 del 2014. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar el desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo las Oficinas de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

Control Interno: Es un proceso integrado a los procesos de la organización, diseñado con el objeto de proporcionar una garantía razonable para el logro de los objetivos institucionales, en términos de eficacia, eficiencia de las operaciones, confiabilidad de la información financiera, cumplimiento de leyes, reglamentos y políticas. Adicionalmente, se entiende por control interno el sistema integrado por un conjunto de elementos interrelacionados que, dentro de una organización institucional, hace seguimiento y evaluación continua del logro de los resultados y de los procesos para alcanzarlos.

Políticas: Directrices u orientaciones por las cuales la alta dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la actividad pública en un campo específico de su gestión, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

Principios: Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

Rendición de Cuentas: Deber legal y ético de todo funcionario o persona de responder e informar por la administración, el manejo y los rendimientos de fondos, bienes y/o recursos públicos asignados, y los respectivos resultados, en el cumplimiento del mandato que le ha sido conferido. De esta manera se constituye en un recurso de transparencia y responsabilidad para generar confianza y luchar contra la corrupción.

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

Transparencia: Principio que subordina la gestión de las instituciones a las reglas que se han convenido y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, rendir cuentas de la gestión encomendada.

Es hacer visible la gestión de la entidad a través de la relación directa entre los gobernantes, gerentes y los servidores públicos con los públicos que atiende.

Valor Ético: Forma de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades propias y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a formas de ser o de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.

Visión: Camino al cual se dirige la empresa a largo plazo y sirve de rumbo y aliciente para orientar las decisiones estratégicas de crecimiento junto a las de competitividad.

3. De la orientación estratégica de la entidad identificación y naturaleza


La Red de Salud del Centro, Empresa Social del Estado, fue creada mediante el Acuerdo Municipal de Santiago de Cali No. 106 de 2003, como una categoría especial de entidad pública descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrita a la Secretaría de Salud Pública Municipal de Santiago de Cali, cuyo objeto es la atención en salud del primer nivel, con servicios públicos de seguridad social en salud de baja complejidad y algunos de mediana complejidad complementarios a las actividades de los programas de Promoción y prevención, a cargo del municipio, en los términos del artículo 194 de la Ley 100 de 1993. Cuenta con 16 sedes que atienden a la población de las Comunas 8, 9, 10, 11 y 12 del Municipio de Santiago de Cali.

4. Compromiso con los objetivos, la misión y la visión de la entidad

La Red de Salud Centro ESE y su equipo directivo se comprometen 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 entidad, compromiso que se deberá hacer extensivo a toda la organización.

Para esto se da relevancia a la legalidad en el actuar de los colaboradores y directivas, así como a la lealtad y moral que en ellos debe primar ante los usuarios, proveedores y demás personas o entidades con las que la organización tiene relación.

El presente documento busca orientar las conductas y actitudes esperadas en los miembros de la organización, para que desde cada puesto de trabajo se contribuya con el objeto organizacional y

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

la satisfacción de las necesidades de nuestros grupos de interés, guiados por los valores corporativos: Compromiso, honestidad, actitud de servicio y participación.

La reputación institucional es su activo más valioso, por ello la conducta de los colaboradores debe protegerla y engrandecerla, lo cual sólo se logra con el compromiso y convencimiento individual, apegados a los más altos estándares éticos. De allí la importancia del documento que a continuación se describe.

5. Código de ética

5.1. Objetivo del Código

El fundamento último de la ética como es entendida en la Red de Salud Centro es la eminente dignidad del ser humano. Con base en esto se asume en la organización que el paciente o usuario es siempre el centro de su misión, y que la búsqueda del bien común es la máxima por la cual todos guían sus actuaciones.

Se espera que la ética así asumida ayude al cumplimiento de la visión y misión de la organización, dando continuidad a las políticas y objetivos institucionales, permitiendo el posicionamiento de la misma en el sector salud como una entidad comprometida con el desarrollo humano y la promoción y cuidado de la vida.

Por otra parte, el Código de Ética es una ordenación sistemática de los fundamentos éticos que la Red de salud Centro E.S.E pretende desplegar en todos los niveles de la organización, con el fin de regular y dirigir la conducta moral de sus miembros y las relaciones interpersonales. Se espera que el presente documento sirva de guía, y que por medio de esta declaración explícita del deseo o del compromiso por mantener comportamientos corporativos éticos, se logre en la práctica que haya mayor ocurrencia de los comportamientos que se han definido como ejemplares.

Es sabido que el ser humano necesita de reglas sencillas que le ayuden a concretarlos cómo, los cuándo, los por qué, y que con ello resulten fácilmente asimilables. El Código de Ética comprende esas reglas sencillas que facilitarán a los miembros de la organización descubrir el rumbo cuando por cualquier razón se duda sobre el comportamiento más apropiado en un momento dado; este es el mayor logro que se pretende conseguir con el mismo, lo cual depende del compromiso de todos.


5.2. Fundamentos teóricos del Código

Ya se mencionó que en nuestra organización se asume que el paciente y su familia es el centro de su misión. Para respetar y cuidar al ser humano en todas las etapas de su vida, se deberían aplicar varios principios éticos:

1. Hacer y procurar el bien y evitar el mal.
2. No dañar intencionalmente a nadie.
3. Dar a cada quien lo suyo.
4. Vivir honestamente.

De esos principios surgen los principios derivados:

1. Inviolabilidad de la vida humana.
2. Derecho a la integridad física y a la salud.

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

Por ser nuestra organización una institución centrada en la promoción, cuidado y recuperación de la salud, y al ser esta una condición necesaria para mantener una buena vida, en la Red de salud del Centro definimos como principio rector de todas nuestras actuaciones “La promoción y el cuidado de la vida”.

De este principio se derivan los valores éticos institucionales que le dan contenido, bajo el entendido que subyace al mismo la dignidad humana con la que guarda la salud estrecha relación, que es por demás elemento fundamental del estado social de derecho que impone a las autoridades y a los particulares el trato a la persona conforme con su humana condición.

Este principio se constituye además en derecho y obligación que tanto la sociedad como el Estado están llamados a garantizar, pues la atención humana oportuna y eficaz es un imperativo en un Estado Social de Derecho. Al punto la Corte Constitucional, en Sentencia T-760 de 2008, destacando la funda mentalidad del derecho a la salud y el rol que para su protección corresponde al Estado, señaló:

“El derecho a la salud es un derecho que protege múltiples ámbitos de la vida humana, desde diferentes perspectivas. Es un derecho complejo, tanto por su concepción, como por la diversidad de obligaciones que de él se derivan y por la magnitud y variedad de acciones y omisiones que su cumplimiento demanda del Estado y de la sociedad en general.

Siguiendo a la Organización Mundial de la Salud, por ejemplo, la Corte ha resaltado que el derecho a la salud también se encuentra respaldado en el ‘principio de igualdad en una sociedad’, es decir, el grado de salud que puede ser reclamado por toda persona de forma inmediata al Estado, es la protección de ‘un mínimo vital, por fuera del cual, el deterioro orgánico impide una vida normal.’


El más amplio desarrollo acerca del derecho a la salud, su alcance y significado, lo ha realizado el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, en la Observación General N°14 (2000), que establece: ‘la salud es un derecho humano fundamental e indispensable para el ejercicio de los demás derechos humanos’.

Al respecto, el Comité insiste en la indivisibilidad e interdependencia del derecho a la salud en tanto está ‘estrechamente vinculado con el ejercicio de otros derechos humanos y depende de esos derechos’, refiriéndose de forma específica al ‘derecho a la alimentación, a la vivienda, al trabajo, a la educación, a la dignidad humana, a la vida, a la no discriminación, a la igualdad, a no ser sometido a torturas, a la vida privada, al acceso a la información y a la libertad de asociación, reunión y circulación’. Para el Comité, ‘esos y otros derechos y libertades abordan los componentes integrales del derecho a la salud’.


La garantía constitucional de toda persona a acceder a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud, contemplada dentro del derecho a la salud (art. 49, C.P.), ha sido desarrollada por la jurisprudencia constitucional, haciendo énfasis en las condiciones de calidad, eficacia y oportunidad con que los servicios deben ser prestados, y son precisamente esas condiciones las que nos comprometen y estamos llamados a cumplir como actores del sistema.

En este sentido se formula la Ley 100 de 1993, en la cual se define el Sistema General de Seguridad Social y en el cual se incluye un capítulo específico sobre salud (SGSSS), que en el artículo 153 establece los siguientes principios:

1. UNIVERSALIDAD: El Sistema General de Seguridad Social en salud cubre a todos los residentes en el país, en todas las etapas de la vida.

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

2. **SOLIDARIDAD:** Es la práctica del mutuo apoyo para garantizar el acceso y sostenibilidad a los servicios de Seguridad Social en salud, entre las personas.
3. **IGUALDAD.** El acceso a la Seguridad Social en salud se garantiza sin discriminación a las personas residentes en el territorio colombiano, por razones de cultura, sexo, raza, origen nacional, orientación sexual, religión, edad o capacidad económica, sin perjuicio de la prevalencia constitucional de los derechos de los niños.
4. **OBLIGATORIEDAD.** La afiliación al Sistema General de Seguridad Social en salud es obligatoria para todos los residentes en Colombia.
5. **PREVALENCIA DE DERECHOS.** Es obligación de la familia, el Estado y la sociedad en materia de salud, cuidar, proteger y asistir a las mujeres en estado de embarazo y en edad reproductiva, a los niños, las niñas y adolescentes, para garantizar su vida, su salud, su integridad física y moral y su desarrollo armónico e integral. La prestación de estos servicios corresponderá con los ciclos vitales formulados en esta Ley, dentro del Plan de Beneficios.
6. **ENFOQUE DIFERENCIAL.** El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares en razón de su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación.
7. **EQUIDAD.** El Sistema General de Seguridad Social en salud debe garantizar el acceso al Plan de Beneficios a los afiliados, independientemente de su capacidad de pago y condiciones particulares, evitando que prestaciones individuales no pertinentes de acuerdo con criterios técnicos y científicos pongan en riesgo los recursos necesarios para la atención del resto de la población.
8. **CALIDAD.** Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.
9. **EFICIENCIA.** Es la óptima relación entre los recursos disponibles para obtener los mejores resultados en salud y calidad de vida de la población.
10. **PARTICIPACIÓN SOCIAL.** Es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.
11. **PROGRESIVIDAD.** Es la gradualidad en la actualización de las prestaciones incluidas en el Plan de Beneficios.
12. **LIBRE ESCOGENCIA.** El Sistema General de Seguridad Social en salud asegurará a los usuarios libertad en la escogencia entre las Entidades Promotoras de salud y los prestadores de servicios de salud dentro de su red en cualquier momento de tiempo.
13. **SOSTENIBILIDAD.** Las prestaciones que reconoce el sistema se financiarán con los recursos destinados por la ley para tal fin, los cuales deberán tener un flujo ágil y expedito. Las decisiones que se adopten en el marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud deben consultar criterios de sostenibilidad fiscal. La administración de los fondos del sistema no podrá afectar el flujo de recursos del mismo.
14. **TRANSPARENCIA.** Las condiciones de prestación de los servicios, la relación entre los distintos actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud y la definición de políticas en materia de salud, deberán ser públicas, claras y visibles.
15. **DESCENTRALIZACIÓN ADMINISTRATIVA.** En la organización del Sistema General de Seguridad Social en Salud la gestión será descentralizada y de ella harán parte las direcciones territoriales de salud.
16. **COMPLEMENTARIEDAD y CONCURRENCIA.** Se propiciará que los actores del sistema en los distintos niveles territoriales se complementen con acciones y recursos en el logro de los fines del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
17. **CORRESPONSABILIDAD.** Toda persona debe propender por su autocuidado, por el cuidado de la salud de su familia y de la comunidad, un ambiente sano, el uso racional y adecuado de los recursos el Sistema General de Seguridad Social en Salud y cumplir con los deberes de

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

solidaridad, participación Y colaboración. Las instituciones públicas y privadas promoverán la apropiación y el cumplimiento de este principio.


18. **IRRENUNCIABILIDAD.** El derecho a la seguridad social en salud es irrenunciable, no puede renunciarse a él ni total ni parcialmente.
19. **INTERSECTORIALIDAD.** Es la acción conjunta y coordinada de los diferentes sectores y organizaciones que de manera directa o indirecta, en forma integrada y continua, afectan los determinantes y el estado de salud de la población.
20. **PREVENCIÓN.** Es el enfoque de precaución que se aplica a la gestión del riesgo, a la evaluación de los procedimientos y la prestación de los servicios de salud.
21. **CONTINUIDAD.** Toda persona que habiendo ingresado al Sistema General de Seguridad Social en Salud tiene vocación de permanencia y no debe, en principio, ser separado del mismo cuando esté en peligro su calidad de vida e integridad.

5.3. Normas de comportamiento organizacionales.

Las siguientes pautas enfatizan conductas laborales en espera de que sean asumidas integralmente por cada trabajador, durante la jornada de trabajo y también en todos los aspectos de su vida social, en la medida que se es miembro de esta organización.

La condición de colaborador implica un compromiso de lealtad hacia la entidad, el uso de sus recursos y el cumplimiento de las actividades para el logro misional. Por ello se estará sujeto a las obligaciones que a continuación se señalan, sin perjuicio de otras que emanen de las directivas de la organización.

1. Mantener correctas y respetuosas relaciones con sus superiores y los demás trabajadores de la Empresa, como también con los usuarios, proveedores y otras personas que concurran a las IPS, para lo cual se deberá:
 - Informar de forma clara, oportuna y pertinente, con alta resolutivez a las peticiones del usuario.
 - Mantener una actitud sensible hacia los pacientes, y dar un trato cálido y humano.
 - Dar acompañamiento en la resolución de las solicitudes del usuario.
 - Hacer uso adecuado de los diferentes elementos de protección personal y tener una idónea presentación personal.
2. Mantener actuaciones transparentes en la prestación de los servicios, en la relación con clientes y proveedores y con el medio ambiente. Esto se logrará por medio de:
 - El cumplimiento de horarios.
 - La adherencia a las guías, protocolos y procedimientos.
 - El cuidado de la planta física y dotación asignada.
 - El rechazo de prebendas, sobornos o cualquier otra forma de incentivos que influyeran la selección de proveedores, la alteración de documentos o formulaciones, entre otros.
 - El cobro justo de los servicios y según los procedimientos establecidos.
 - El uso correcto de los sistemas computacionales, evitando su uso para actividades diferentes a las que se les ha asignado.

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

5.4. Políticas institucionales para la gestión Ética con los grupos de interés

5.4.1. Hacia los usuarios

- Brindar servicios oportunos con calidad, calidez, infraestructura física limpia y agradable, personal amable, idóneo, capaz y responsable.
- Brindar espacios de dialogo para la comunidad (auditorios, buzones, etc.)
- Brindar espacios de colaboración con la institución.
- Permitir la participación en la toma de decisiones a través de los Comités y las asociaciones de usuarios.

5.4.2. Hacia el cliente interno (Funcionarios)

- Brindar trato amable y justo.
- Fomentar espacios de dialogo y socialización de información de interés para el ejercicio de las funciones.
- Cumplir con los deberes a cabalidad (pago oportuno, programación de vacaciones, etc.)
- Capacitar permanentemente al personal.

5.4.3. Hacia los entes externos


- Entrega de información de forma transparente y oportuna.
- Cumplir con las obligaciones y compromisos de forma veraz y oportuna.
- Imparcialidad en el trato de los contratistas.
- Realizar contrataciones honestas ajustadas al marco legal.
- Velar por la mejor calidad de los servicios o productos contratados.
- Apoyar a los proveedores en el mejoramiento de sus procesos.

5.4.4. Hacia el medio ambiente

- Consumo responsable de recursos (Agua, energía, teléfono)
- Reciclaje de elementos reutilizables (papel, vidrio, cartón, etc.)
- Utilización de recipientes adecuados para la clasificación de desechos.
- Seguimiento al depósito de elementos peligrosos, ruta de desechos, disposición final.

6. Principios de responsabilidad social empresarial

Los principios de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Red de Salud Centro ESE se basan en los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas propuesto por Kofi Annan en 1.999. Estos están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas: Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

6.1. Derechos Humanos:

Principio 1: Las Empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.

Principio 2: Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.

6.2. Estándares Laborales:

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: Las Empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Principio 5: Las Empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.

Principio 6: Las Empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.

6.3. Medio Ambiente:

Principio 7: Las Empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

Principio 8: Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Las Empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente

6.4. Anticorrupción:


Principio 10: Las Empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.

En la Red de salud Centro se adoptan estas directrices en tres ejes principales:

1. Inversión en capital humano de la institución.
2. Inversión en conservación del medio ambiente.
3. Inversión en interlocución con la comunidad.
4. Plan anticorrupción y de atención al ciudadano

Desarrollo e implementación del Sistema de Administración de Riesgos de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) Con base en estos puntos la alta gerencia y sus procesos de apoyo y asistenciales establecen sus directrices, teniendo en consideración en cada decisión los siguientes aspectos:

1. Generar productos que respondan a las necesidades de los usuarios y ayuden a mejorar su bienestar.

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

2. Asegurar una interlocución efectiva con los colaboradores, enfocados en conseguir y mantener unas condiciones de trabajo seguras y saludables.
3. Se ha de considerar y respetar, en cada actuación, el medio ambiente.
4. Buscar estrechar lazos con la comunidad de manera empática y sensible con sus necesidades.
5. Magrix de riesgos de corrupción y de lavado de activos.

7. Conflicto de intereses

Se entiende como conflicto de intereses aquella situación en que un trabajador posea o asuma compromisos que respondan a intereses u obligaciones externas o con terceros, que ponen en riesgo su dedicación y honorabilidad, y deja en duda el carácter ético de su comportamiento.

Para evitar estas situaciones los miembros de la ESE Centro deben:

1. Evitar atender asuntos personales en horas laborales o haciendo uso de recursos de la organización.
2. Evitar solicitar o recibir un honorario, recompensa, obsequio, remuneración o asunto de valor, con relación a algún servicio, transacción o contrato que se realice en la entidad.
3. Evitar desarrollar durante las horas de trabajo y dentro de las instalaciones, actividades sociales, políticas o sindicales, excepto con autorización previa tratándose de éstas últimas.
4. Entregar información a terceros que menoscaba la posición de la organización, en procura de beneficios personales.


Todo servidor que por razón de sus funciones deba adquirir o aprobar la adquisición de bienes y/o servicios para el Hospital, o esté en posición de influir sustancialmente en la decisión, debe carecer de intereses para con las compañías vendedoras o distribuidoras, sean personales, familiares o de terceras personas.

8. Código del buen gobierno

Las políticas del buen gobierno adoptadas por la Red de Salud del Centro ESE son:

8.1. Políticas Gerenciales

- El Cliente constituye la razón de ser de la organización.
- El colaborador de la Empresa Social del Estado, constituye el pilar para el logro de las metas.
- Adoptar una política que permita la venta de servicios con eficiencia enmarcada por la calidad.
- Cultura organizacional orientada a la excelente prestación de servicios, la eficacia administrativa, y la generación de un adecuado clima laboral.
- La ESE será austera en el gasto y planeará sus inversiones.
- Construirá sistemas de medición de la Gestión de todas sus áreas y funcionarios, a través de la evaluación de los indicadores de gestión.
- La ESE propenderá por el cumplimiento de la política de producción más limpia.

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

- La ESE contempla la modernización e innovación de los servicios para una mayor satisfacción de los usuarios.

8.2. Política Corporativa

- La gestión tendrá un carácter participativo, aplicado a todos los niveles de la organización.
- Se promoverá una Cultura Organizacional de trabajo en equipo, orientada a la excelencia en la prestación del servicio.
- Se procurará un agradable clima laboral, bajo los principios y valores de la ética, el respeto, el buen trato, la dignidad, la responsabilidad y el desarrollo humano.
- Se protegerá la imagen empresarial, buscando la veracidad en las actuaciones internas y externas de la organización.
- Se cumplirá con la misión pública encomendada a la Empresa Social del Estado, como contribución al mejoramiento de la calidad de vida del ciudadano, de la familia y la comunidad del Municipio de Santiago de Cali.
- Se fomentará el compromiso institucional sobre la base de un sistema de seguimiento y evaluación, que oriente los esfuerzos individuales y colectivos hacia el cumplimiento de la Misión.
- Se adoptaran los lineamientos de la Evaluación de la Gestión Pública de la Calidad, en el marco de la normatividad vigente para el nivel ejecutivo del sector descentralizado territorial.

8.3. Política de calidad

En la Red de Salud del Centro E.S.E, nos comprometemos a prestar servicios de salud con personal competente y una infraestructura óptima, que permita brindarle al paciente una atención integral con seguridad y calidad, enfocados a fortalecer la cultura de mejoramiento continuo, la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los requisitos aplicables al sector salud en Colombia.


8.4. Política Operativa

Un Modelo de Desarrollo de Prestación de Servicios de Salud, basado en una atención con altos estándares de calidad, fundamentado en los ejes de acreditación, orientada por un enfoque estratégico de atención centrada en el usuario y su familia, que adopte toda atención del cliente-usuario, como oportunidad de integración de los componentes asistenciales y de promoción y prevención.

Un Plan Misional de Atención Integral, que responda a las expectativas de las necesidades del ciudadano, la familia y la comunidad.

Los principios de la calidad, y del contacto cálido con el cliente-usuario externo, como pilar interno fundamental para el logro de los objetivos estratégicos.

Mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de atención misionales relacionados con el Cliente-Usuario externo, en su dimensión biopsicosocial y en sus ambientes hospitalario y comunal.

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

8.5. Política de información y comunicación

8.5.1. Compromiso con la Comunicación Pública

La Red de Salud Centro ESE se compromete a fortalecer las herramientas para transmitir y recibir información, así como los canales a través de los cuales se contacta la comunidad y los usuarios con la entidad. Así mismo difundirá en los círculos académicos, políticos y noticiosos del país las actividades adelantadas por la entidad y buscará permanentemente su posicionamiento.

El Gerente o su delegado será el único funcionario que emita declaraciones, haga comentarios o revele información institucional a los medios masivos de comunicación.

8.5.2. Compromiso con la comunicación organizacional

La Red de Salud Centro ESE se compromete a mejorar su comunicación organizacional para motivar a sus colaboradores y fortalecer la identidad corporativa. Para tal efecto, evaluará las acciones de comunicación internas y externas, garantizará un clima laboral adecuado donde se respete a los individuos, fomentará la comunicación interpersonal y grupal, desarrollará una cultura organizacional propia buscando generar compromiso e identidad, y establecerá medios de comunicación adecuados.

8.5.3. Compromiso de confidencialidad

La organización se compromete a establecer mecanismos para que los colaboradores que manejan información reservada de la Entidad o de los usuarios, o que tiene restricciones para su entrega, no la publique o dé a conocer a terceros.

En caso de que los colaboradores incumplan el compromiso de confidencialidad se sancionarán según la normatividad vigente.


8.5.4. Compromiso con la circulación y divulgación de la información

La Red de Salud Centro ESE se compromete a establecer mecanismos para que la información llegue a los grupos de interés de manera adecuada (integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable), bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la misma, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida y según la normatividad vigente.

En cuanto al derecho de petición y las tutelas, la Entidad se compromete a cumplir la normatividad vigente de una manera eficaz.

8.5.5. Compromiso con el gobierno en línea

La organización se compromete a cumplir con la estrategia Nacional de Gobierno en Línea, para contribuir a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente y participativo, y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

8.6. Política Competitiva

La Red de Salud del Centro desarrollará su potencial competitivo desde la óptica de la gestión descentralizada, como factor positivo de la capacidad innovadora, en el propósito del aprovechamiento de la eficiencia, la oportunidad, la eficacia, y la agilidad empresarial, características propias de la autonomía, en la administración de los recursos físicos, financieros y humanos.

8.7. Compromisos de los Directivos

La gerencia de la Red de Salud del Centro ESE y su Equipo de Trabajo, 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 hacia el cumplimiento de su misión, formulando políticas 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, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente y al mantenimiento de la confidencialidad en la información que lo requiera.

9. Del control y seguimiento

9.1 Formas de Control

La Red de Salud del Centro E.S.E., buscando el control y seguimiento al cumplimiento y mejoramiento de los procesos y procedimientos, ejecución de actividades y cumplimiento de normatividad, se acoge a las siguientes formas de control:

9.1.1 Auditorías Internas: establecidas dentro del Plan de Auditorías del proceso de Evaluación y Mejora (Control interno y Calidad), para el Mejoramiento de la Calidad PAMEC.


9.1.2 El Control fiscal: de la Empresa lo lleva a cabo la Contraloría General de Santiago de Cali y el control externo lo ejerce el Revisor Fiscal.

9.1.3 Revisoría Fiscal: Tiene como objetivo general ejercer una fiscalización oportuna, integral y permanente, sobre los actos de los administradores, las operaciones sociales, los bienes, los derechos, los libros, los comprobantes, la correspondencia y demás documentos inherentes, con el fin de garantizar el manejo oportuno, eficiente, eficaz y transparente de los recursos y lograr así la adecuada prestación del servicio esencial de la salud a la población residente en el territorio colombiano.

9.1.4 Control Disciplinario: La Subgerencia Administrativa y Financiera, como Oficina de Control Disciplinario de la Red de Salud del Centro E.S.E., adelantará las investigaciones disciplinarias producto de las conductas irregulares atribuibles a los servidores públicos de la ESE.

9.2 Compromiso frente al MECI

La Red de Salud del Centro 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 por el

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

decreto 943 del 2014) 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.

El Control Interno de gestión está a cargo de la Oficina de Control Interno, bajo la dirección del Gerente de la Empresa, es un componente de la gestión empresarial y de la evaluación institucional.

El enfoque esta soportado en la promoción de una cultura de gestión orientada a resultados que plantea: El establecimiento de metas concretas, los medios para alcanzar dichas metas, los indicadores para su medición y los criterios para su valoración.

10. De la adopción, vigencia y divulgación del código de ética y buen gobierno

10.1. Vigencia del Código de Ética y Buen Gobierno

El Código Ética y de Buen Gobierno es de obligatorio cumplimiento para todos los funcionarios vinculados a la Red de Salud del Centro, en cualquier nivel y en todas las áreas de la misma, sin importar la modalidad de vínculo laboral o prestación de servicios, permanente o temporal, entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por parte de la Gerencia.

10.2. Divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno

Se usará de los siguientes mecanismos para la difusión del presente documento:

1. Medios digitales
2. Página web e intranet.
3. Plantillas de Monitores.
4. Video institucional.
5. Espacios de Participación ciudadana.
6. Reuniones con personal.


10.3. Filosofía institucional.

MISION

Prestar servicios de salud con Calidad, considerando el perfil epidemiológico, contribuyendo a mantener sana y mejorar la calidad de vida de la población del municipio de Santiago de Cali, garantizando la rentabilidad social, la sostenibilidad financiera y la participación social.

VISION

Para el año 2019, ser la Red Pública prestadora de servicios de salud de primer nivel de atención Acreditada, reconocida por la humanización, la innovación y el aporte al desarrollo social del sur occidente colombiano.

| | |
|---|--------------------------------------|
|  | RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E |
| | Código de ética y de buen gobierno |
| | Código: GTH - O - 01 |
| | Versión: 02. |
| | Fecha: Abril 2017. |

VALORES

**COMPROMISO*

Estamos comprometidos en prestar servicios integrales de salud, involucrando el conocimiento de nuestra profesión u oficio en cada actividad y el sentido de pertenencia por la empresa, con un modelo efectivo de red y de garantía de calidad.

**HONESTIDAD*

Garantizamos transparencia en nuestras actuaciones, obramos con ética en la prestación de los servicios y en nuestra relación con el medio ambiente, evitando el desperdicio y preocupándonos por su conservación

**ACTITUD DE SERVICIO*

Garantizamos a los usuarios la atención a sus necesidades de salud en forma humanizada, respetuosa, con buen trato, calidez y en igualdad de condiciones, superando sus expectativas, entregando lo mejor de cada uno para ponerlo al servicio del otro.

**PARTICIPACION*

Promovemos espacios y diálogos efectivos con la comunidad, los colaboradores, organismos gubernamentales y no gubernamentales, para la construcción de acuerdos que respondan al mejoramiento de los servicios, de nuestro entorno y de la salud de los ciudadanos.

10.4. Derechos y Deberes de los funcionarios Públicos.

Derechos (además de los aplicados en la normatividad)

1. Percibir puntualmente la remuneración fijada para el respectivo cargo o actividad.
2. Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas por la ley.
3. Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
4. Participar en los programas de bienestar social de la ESE CENTRO.
5. Desarrollar sus actividades laborales en condiciones adecuadas y seguras.
6. Recibir elementos e insumos de trabajo adecuados, dotación y elementos de protección personal según la actividad a desarrollar.
7. Programar y disfrutar descansos y compensatorios.
8. Obtener permisos y licencias en los casos previstos por la ley.
9. Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.
10. Obtener garantía en un proceso disciplinario transparente, acorde con la norma y el reglamento institucional.

Deberes

1. Cumplir y hacer que se cumpla el manual de funciones y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la



RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E

Código de ética y de buen gobierno

Código: GTH - O - 01

Versión: 02.

Fecha: Abril 2017.

- suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido
3. Utilizar eficientemente los bienes y recursos asignados para el desempeño de su actividad, y responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes asignados
 4. Custodiar y cuidar la documentación e información a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.
 5. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
 6. Desempeñar sus actividades sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.
 7. Registrar en la oficina de talento humano, su domicilio o dirección de residencia y teléfono, y dar aviso oportuno a cualquier cambio
 8. Permanecer en el desempeño de sus labores mientras no se halla hecho cargo de ellas quien deba reemplazarlo, salvo autorización.
 9. Poner en conocimiento al jefe inmediato los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de los servicios y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del mismo.
 10. Actuar y entender con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación.
 11. Asistir a las capacitaciones y actualizaciones programadas por la institución.
 12. Velar por el buen nombre y reputación de la Red de Salud del Centro ESE.

CONTROL DE CAMBIOS Y REVISIONES

| Revisión | Fecha | Versión Anterior | Versión Actual | Cambio Realizado |
|----------|------------|------------------|----------------|---|
| 01 | 02/05/2017 | 01 | 02 | <ul style="list-style-type: none"> • Se revisa el documento y se actualiza información sobre control interno y anticorrupción. |

| | |
|---|--|
| Revisó: FIRMADO EN ORIGINAL | Aprobó: FIRMADO EN ORIGINAL |
| Subgerente y/o Representante de la Dirección | Gerente y/o Subgerente |