



DONDE EL TRABAJO
SE CONVIERTE EN VIDA

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



VALORES DEL

SERVICIO PUBLICO

CODIGO DE INTEGRIDAD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



INTRODUCCION

Si bien es cierto, las entidades públicas ya contaban con sus propios códigos de ética, se consideró importante que el servicio público contara con un criterio unificado respecto a las conductas, principio y valores que caracterizan al servicio público. Conductas que definen la naturaleza de servicio y transparencia que amerita el trabajo para lograr la transformación y el progreso de un país.

De otra parte, y según lo establece la Función pública a través de sus lineamientos, el Código de Integridad es el principal instrumento técnico de la Política de Integridad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, la cual hace parte de la Dimensión de Talento Humano. Dado que el principal objetivo del MIPG es fortalecer el talento humano de las entidades, el Código de Integridad aporta a dicho propósito a través de un enfoque de integridad y orgullo por lo público diseñado para trabajar de la mano con los servidores públicos.

La implementación del Código de Integridad contribuye a que el Ministerio desarrolle un clima interno de reglas de juego claras y precisas que transparentemente definen las expectativas de comportamiento de los servidores de la entidad, genera un estilo de dirección unificado de comportamientos transparentes, propicia la confianza interna entre los miembros de la Entidad, incrementa la credibilidad y la confianza en los diferentes grupos de interés y fortalece la cultura organizacional orientada al cumplimiento de los fines del Estado Colombiano.

Con este documento se busca constituir una razón y motivo para las reflexiones morales y comportamiento íntegros en el campo laboral y personal de la vida diaria en la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO. Con este código de Integridad se confirma que la ESE y todas las personas relacionadas con esta están a la altura del honor de ser los encargados de garantizarle al cliente la prestación de los Servicios de Salud de primer nivel, a través de un mejoramiento continuo con honestidad, lealtad y responsabilidad de su talento humano. Los valores y principios que se mencionan en la presente resolución fomentan el compromiso de la ESE y sentido de pertenencia para con la entidad y son una invitación permanente a trabajar con rectitud e idoneidad, dando predominio a los intereses de los usuarios y de la comunidad en General.

La adopción por convicción que la E.S.E y su grupo de colaboradores realiza de este Código de Integridad, tiene como propósito generar confianza en la población con respecto a los servicios de salud que aquí se prestan y se convierte en referente de los procesos y del servicio público que día a día presta la E.S.E.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



Finalmente, el Código busca enaltecer a los servidores que todos los días se esfuerzan por cumplir con estos estándares. Se trata de devolver a los servidores la convicción de que su trabajo vale, de que siempre hay campo de mejora, y de que tienen un impacto enorme en el futuro del país. Servidores públicos felices, orgullosos y comprometidos con la integridad, sin duda, se traduce en entidades más eficientes que logren resultados que verdaderamente mejoren la vida de los ciudadanos.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD / CÓDIGO DE ÉTICA

Es una herramienta de cambio cultural que busca definir el comportamiento y la conducta de las percepciones que tienen los servidores públicos sobre su trabajo, basado en el enaltecimiento, orgullo y vocación por su rol al servicio de los ciudadanos y en el entendimiento de la importancia que tiene su labor para el país y específicamente para la coyuntura actual, que permite la prestación de un servicio con calidad a los usuarios y mantiene relaciones armónicas entre los proveedores y compañeros.

Desde el año 2006 y hasta el 2017, en concordancia con lo que establecía el Modelo Estándar de Control Interno (MECI 2014), en el elemento “Acuerdos, Compromisos o Protocolos Éticos” del componente “Talento Humano”, las entidades territoriales adoptaron mediante Resolución el Código de Ética, que cumple la función de ser un referente explícito de los valores que promulga cada entidad para guiar los comportamientos de sus servidores, los cuales se alinean con los principios establecidos por el MIPG “la Integridad y Legalidad”, Es así como nace este Código de Integridad.

FESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



La estructura organizacional de la ESE Hospital San Francisco presenta un nivel jerárquico vertical, en el que todos los grupos o áreas, serán coordinados por un Profesional Universitario y el Gerente, quienes a su vez son ejecutores de los diferentes procesos.



CAPITULO 3.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO



CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!

DE LOS VALORES, PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS Y DE GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA

La institución adopta los siguientes valores, principios éticos y principios de la gestión pública como ejes de la actuación institucional y de sus servidores con los usuarios, familias y su contexto de relaciones sociales, culturales, económicas y medio ambientales:

Valores y Principios

- ❖ **Atención centrada en el paciente:** el talento humano de la Empresa, brinda en su actividad diaria un trato humanizado, sensible y amable al paciente y su familia, al compañero de trabajo y al visitante.
- ❖ **Adaptación al cambio y flexibilidad:** el talento humano de la Empresa, se adapta a los cambios que genera el Estado en el orden Nacional, Departamental y Municipal y es flexible a la recepción de nuevos paradigmas. Sin embargo, como humanos, reconocemos que no es una tarea fácil y se requiere de paciencia y voluntad.
- ❖ **Responsabilidad:** cada miembro de la Familia de la empresa social del Estado Hospital San Francisco, hace lo que le corresponde y se compromete con sus consecuencias.
- ❖ **Vocación de servicio:** el talento humano de la Empresa, ayuda y adopta una actitud permanente de colaboración hacia el paciente y su familia, al compañero de trabajo y al visitante.

PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

Son principios éticos, aplicados a las relaciones con usuarios e instituciones, los cuales son un compromiso permanente de sus funcionarios, los siguientes:

- ❖ **Como institución pública:** Estar al servicio del interés general, aplicando la justicia fundamentada en la equidad e imparcialidad, con actuaciones rectas, eficientes, transparentes, confiables y de calidad y en garantía de la observación de la constitución y las leyes.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



- ❖ **Con los pacientes, familiares y comunidad usuaria:** Ofrecer a los usuarios un trato humano y cortés, una prestación de servicios oportuna, cálida y profesional, con personal idóneo y recursos físicos y tecnológicos que permitan una atención excelente; así mismo escuchar la expresión respetuosa de las opiniones, quejas, reclamos y recomendaciones de nuestros usuarios y responder de manera oportuna a sus peticiones.
- ❖ **Con los contratistas y proveedores:** Realizar procesos transparentes de contratación para asegurar procesos de selección imparcial y garantizar una equilibrada competencia en procura de un clima de confianza hacia los procesos adelantados por el Hospital. En todo caso, dada la política de calidad, el Hospital buscará y mantendrá relaciones con aquellos que demuestren los mejores estándares de calidad.
- ❖ **Con el medio ambiente:** Realizar acciones para la protección y conservación del medio ambiente tendientes a minimizar y compensar cuando corresponda, los impactos negativos de tipo ambiental que pueda generar el Hospital como consecuencia de las actividades de la prestación de sus servicios; así mismo propiciar, promover y sensibilizar en la comunidad Hospitalaria la necesidad del cuidado y protección del medio ambiente.
- ❖ **De los directivos:** Dar a los usuarios y colaboradores un trato respetuoso y justo, fomentar el trabajo productivo en equipo, la cooperación y el diálogo basado en el respeto, hacer observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad en la prestación de los servicios y corregir de manera formativa los errores del personal a su cargo.

PRINCIPIOS DE GESTIÓN COMO ENTIDAD PÚBLICA

Teniendo en cuenta los parámetros del Modelo Integrado de Planeación y Gestión– MIPG y de la Política de Integridad, el



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO



CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!

Departamento Administrativo de la Función Pública desarrolló un 'código general' o 'código tipo' que denominó Código de Integridad, con las características de ser general, conciso y en cual se establecieron unos mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del país, cada uno de los valores que incluyó el Código, determinó una línea de acción cotidiana para los servidores, quedando resumido en cinco valores.

VALORES DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Los Valores Éticos son las formas de ser y de actuar de los servidores públicos que son consideradas altamente deseables como atributos o cualidades suyas, por cuanto posibilitan la aplicación de los principios éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en su desempeño laboral.

Los Valores del servicio público contenidos en el Código de la ESE Hospital San Francisco son:

HONESTIDAD:



Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Lo que hago:

- ✓ Digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.
- ✓ Busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad, cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes. Se



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.

- ✓ Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.
- ✓ Denuncio siempre las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo.
- ✓ Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.
- ✓ Actúo con rectitud dentro y fuera de la entidad.

Lo que no hago:

- ✓ Dar trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos.
- ✓ Aceptar incentivos, favores, ni otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- ✓ Usar recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- ✓ Descuidar la información a mi cargo, ni su gestión.
- ✓ Mentir, abusar, cometer delitos, e incurrir en actos de Corrupción

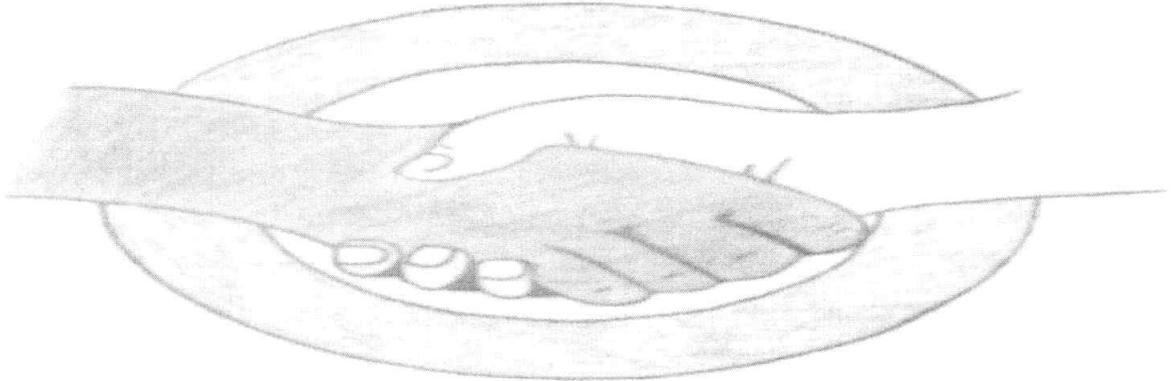
RESPECTO:



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Lo que hago:

- ✓ Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave.
- ✓ Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro.

Lo que no hago:

- ✓ Actuar de manera discriminatoria, grosera o hiriente.
- ✓ Basar mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- ✓ Agredir, ignorar o maltratar a los ciudadanos o a otros servidores públicos.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



COMPROMISO:



Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar

Lo que hago:

- ✓ Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.
- ✓ Estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas. Entender su contexto, necesidades y requerimientos; es el fundamento de mi servicio y labor.
- ✓ Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.
- ✓ Contribuyo desde mis responsabilidades a fortalecer la gestión del conocimiento en la entidad.
- ✓ Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!

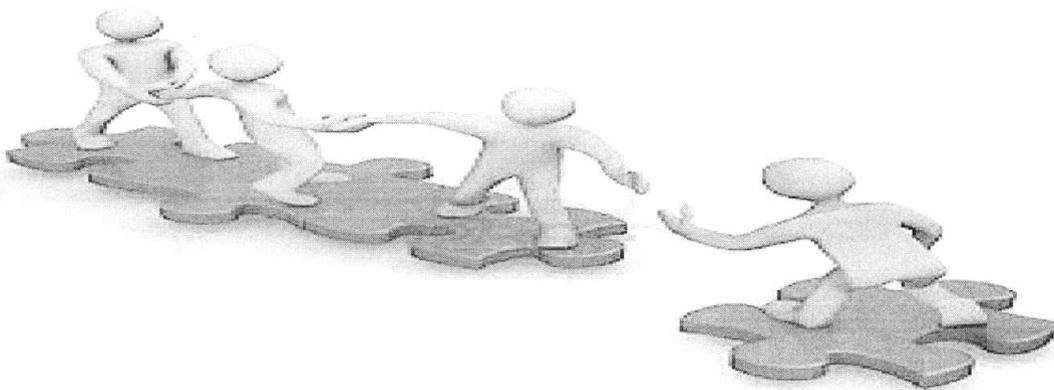


- ✓ Presto un servicio ágil, amable y de calidad.
- ✓ Participo en las actividades y eventos para fortalecer mis competencias y garantizar el fortalecimiento institucional.
- ✓ Reconozco y asumo como propios los lineamientos estratégicos de la entidad y del sector para desempeñar mi trabajo.

Lo que no hago:

- ✓ Trabajar con una actitud negativa. Afectar mi trabajo y el de otros por no ponerle ganas a las cosas.
- ✓ Pensar que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía.
- ✓ Asumir que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- ✓ Ignorar a un ciudadano, sus inquietudes y subestimar sus necesidades.

DILIGENCIA:



Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



optimizar el uso de los recursos del Estado.

Lo que hago:

- ✓ Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.
- ✓ Cumpló con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.
- ✓ Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.
- ✓ Planeo y priorizo mis actividades con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas y objetivos institucionales.
- ✓ Soy proactivo presentando propuestas que mejoran continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.

Lo que no hago:

- ✓ Malgastar los recursos públicos.
- ✓ Postergar las decisiones y actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte de las funciones de mi cargo.
- ✓ Demostrar desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.
- ✓ Evadir mis funciones y responsabilidades.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



JUSTICIA:



Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación”.

Lo que hago:

- ✓ Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables.
- ✓ Reconozco y respeto los derechos de cada persona.
- ✓ Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.
- ✓ Cumpló con la normatividad y reglamentos en todas mis actuaciones.

Lo que no hago:

- ✓ Promover y ejecutar políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de las personas.
- ✓ Favorecer el punto de vista de un grupo de interés, sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.
- ✓ Permitir que odios, simpatías, antipatías,



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.

- ✓ Emitir juicios que no estén fundamentados en evidencias, hechos y datos confiables.
- ✓ Acomodar u omitir partes de la normatividad para beneficios personales o terceros.

Figura No. 2.

Código de Integridad



POLITICA DE CALIDAD

En la ESE Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro, somos una institución que presta servicios de salud del primer nivel de atención orientados especialmente a la promoción de la salud y mantenimiento de la enfermedad, con un enfoque diferencial y de mejoramiento continuo centrado en las necesidades de nuestros usuarios, garantizando el cumplimiento de las características de SOGCS solucionando las expectativas y necesidades en salud de nuestros usuarios y sus familias, trabajando permanente en el mejoramiento de nuestros procesos, agregando valor a los servicios ofrecidos y fundamentados en la responsabilidad, la idoneidad, principios



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



éticos, calidez del talento humano, accesibilidad y oportunidad conforme a los lineamientos emanados por el estado y las normas de la institución.

POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La Empresa Social del Estado Hospital San Francisco, dispone los recursos necesarios para identificar, prevenir y minimizar el riesgo de sufrir daño o lesión o mitigar sus consecuencias en el usuario en el proceso de atención en salud.

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

La Empresa Social del Estado Hospital San Francisco, ofrece sus servicios con criterios de oportunidad en la atención, respeto y buen trato hacia el usuario y su familia, garantizando su privacidad y dignidad mejorando de esta manera su satisfacción.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO

La Empresa Social del Estado Hospital San Francisco a implemento la Política de administración del riesgo para gestionar los riesgos institucionales, a través de medidas encaminadas a evitar, prevenir, mitigar, compartir o transferir aquellos que generan un impacto en el cumplimiento de los objetivos de los procesos, así como los riesgos de posibles actos de corrupción, realizando monitoreo, revisión y seguimiento periódico a la eficacia de los controles establecidos y las acciones encaminadas a prevenir su materialización, lo anterior con la participación de los líderes de áreas y procesos con enfoque hacia el mejoramiento continuo de la E.S.E Hospital San Francisco

POLÍTICA DE GESTIÓN AMBIENTAL

La Empresa Social del Estado Hospital San Francisco, formula la Política Ambiental, como una herramienta de desarrollo organizacional, acorde a lo estipulado en la Legislación Ambiental Colombiana, que busca la minimización de los impactos ambientales, la prevención de la contaminación, la protección del



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



medio ambiente, la reducción de costos operativos y la incidencia positiva sobre las condiciones sanitarias y ambientales que determinan la calidad de vida y salud de los funcionarios, pasantes, usuarios y visitantes.

Esta política permite el fortalecimiento institucional en el área ambiental, mediante el accionar articulado de cada proceso en la ejecución, seguimiento y mejora de actividades relacionadas con el uso eficiente del agua y energía, reciclaje y

embellecimiento y conservación de jardines.

CAPITULO 4.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD

OBJETIVOS DEL CODIGO DE INTEGRIDAD

Objetivo General

Implementar el desarrollo de estrategias y acciones que le permitan a la E.S.E Hospital San Francisco, fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, legalidad y transparencia, mediante la apropiación de los valores y principios generando cambio cultura, lo cual se verá reflejado en la prestación de los servicios de salud, y en el aumento de la confianza de comunidad en general.

- ❖ Fomentar entre los colaboradores una cultura de integridad basada en la legalidad y la autorregulación en el ejercicio de sus funciones y actividades.
- ❖ Consolidar la integridad y legalidad como principal aspecto en la prevención de la corrupción.
- ❖ Promover el desarrollo de estrategias orientadas al cambio cultural que permitan mejorar la confianza y la percepción de la comunidad en general.

VIGENCIA DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



En la medida que MIPG fue decretado mediante la expedición del Decreto No. 1499 de 2017, desde el momento de su expedición todos sus componentes entraron en vigencia para las entidades para las cuales tiene aplicabilidad el modelo. Esto quiere decir que con dicho decreto el Código de Integridad entró en vigencia jurídica para todas estas entidades.

DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

El Código de Integridad se divulgará a todos los colaboradores de la Institución y a los grupos de interés.

REFORMA DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

El Código de Integridad podrá ser reformado por decisión del Departamento Administrativo de la Función Pública o el ministro de Ambiente y Desarrollo Sostenible. Las modificaciones introducidas se informarán a los grupos de interés a través de canales de comunicación adecuados y eficaces.

ALCANCE DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Los valores y principios éticos, descritos en el presente Código, serán asumidos y cumplidos de manera consciente, responsable y transparente por todos los servidores públicos y contratistas E.S.E Hospital San Francisco, en sus actuaciones, y serán promovidos y divulgados a toda la institución y actores involucrados que ejerzan funciones públicas o sean delegados para desarrollar las mismas, con el propósito de consolidarlos en nuestra cultura organizacional.

CAPITULO 5.

GRUPOS DE INTERÉS

Hace referencia a entidades, grupos o personas con quienes el Hospital tiene contacto y establece una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objeto social. El Hospital reconoce entre otros y como sus principales grupos de interés los siguientes:

Proveedores: Quienes prestan un servicio al Hospital o de quienes se reciben bienes, información e insumos. Constituyen con sus productos, imagen y experiencia, un



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



soporte fundamental. El Hospital orienta todo su esfuerzo y capacidad a satisfacer las expectativas de salud de sus clientes, es por ello que cultiva relaciones equitativas que garantizan seriedad y seguridad en el cumplimiento de obligaciones recíprocas. Para la contratación y selección de proveedores E.S.E Hospital San Francisco, adopta los principios definidos en las normas y leyes vigentes, por esto la contratación se realiza en un ámbito de libre competencia, con criterios de eficiencia y eficacia, orientada por los principios de buena fe, calidad, igualdad, moralidad, transparencia, economía, equidad, responsabilidad, imparcialidad, celeridad y autonomía de la voluntad

- ❖ **Cliente interno:** Hace referencia a todos los funcionarios que tienen la responsabilidad desde sus puestos de trabajo en cumplir una labor de apoyo asistencial y/o administrativo, logrando la plena satisfacción del paciente y su familia. Con el propósito de facilitar la interacción con el usuario interno el Hospital adopta la normatividad vigente en la cual se dictan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en las relaciones de trabajo; igualmente a través del Comité de Convivencia Laboral o la instancia que haga sus veces se aplica la norma y se vela por un ambiente laboral en armonía que posibilite cumplir con los objetivos institucionales.
- ❖ **Cliente externo:** Se refiere al paciente y su familia a quienes va dirigido todo el esfuerzo de los servidores y colaboradores. El Hospital cuenta con el proceso de atención al usuario a través del cual los pacientes, sus familias y la comunidad pueden presentar sus quejas, reclamos y sugerencias. Cualquier funcionario de la Institución puede y debe recibir y atender las quejas de usuarios que lo requieran.
- ❖ **Comunidad:** La E.S.E Hospital San Francisco, respeta su entorno y su comunidad, y está dispuesto a trabajar con ella en pro de objetivos comunes.
- ❖ **Asociación de usuarios:** Dando cumplimiento a la normatividad vigente y en búsqueda de la mejor relación con sus usuarios pacientes y familias, el Hospital protocoliza la



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



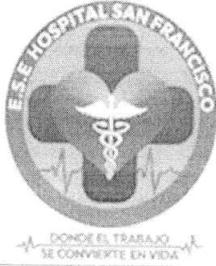
conformación y funcionamiento de la Asociación de Usuarios. Su objetivo es representar a usuarios que utilizan los servicios del Hospital, velando por su derecho a recibir servicios de buena calidad, con oportunidad y trato digno, canalizando sus sugerencias, inquietudes y reclamos que contribuyen al mejoramiento de la eficiencia, eficacia y satisfacción del usuario y al mejoramiento de los procesos asistenciales.

CAPITULO 6.

DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Se define y despliega la Responsabilidad Social como el conjunto integral de políticas, prácticas y programas centrados en el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, adoptada voluntariamente por el Hospital más allá del cumplimiento de la norma, para el mejor cumplimiento de su objeto social. Los ámbitos de responsabilidad social empresarial con los cuales se compromete el Hospital son los siguientes:

- ❖ **Compromiso con el desarrollo y bienestar del talento humano y su grupofamiliar:** Las políticas y programas para el desarrollo y bienestar de los empleados trascienden en la mejor atención de los usuarios objeto de prestación de servicios del Hospital. La institución observa a sus empleados en un contexto integral y desarrolla programas de extensión a la familia en educación, recreación y salud.
- ❖ **Compromiso con la comunidad:** El Hospital establece relaciones de confianza con la comunidad mediante la prestación de servicios de salud de calidad y eficiencia en cumplimiento de su objeto social como empresa pública. El Hospital tiene una misión social, genera bienestar y mejoramiento de la calidad de vida y se vincula a los programas, jornadas y campañas en salud de beneficio para toda la comunidad.



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



- ❖ **Compromiso con el desarrollo sostenible:** El Hospital garantiza un desarrollo sostenible, entendido éste como el enfoque en el que la institución realiza actividades que se pueden sostener o renovarse a largo plazo. El desarrollo sostenible se fundamenta en la premisa: "satisfacción de necesidades en el presente sin comprometer la capacidad para satisfacer las necesidades de las generaciones futuras". La política y programas de protección del medio ambiente en el Hospital fundamentan este compromiso.
- ❖ **Compromiso con el Respeto a los Derechos Fundamentales:** El Hospital manifiesta su indeclinable respeto a los derechos fundamentales y no exime de atención a ninguna persona debido a su raza, creencias, religión, situación

económica u orientación política. Para la atención en el Hospital prima la defensa y cuidado de la salud y la vida por encima de intereses o necesidades económicas.

CAPITULO 7.

COMPROMISO CON EL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

La E.S.E Hospital San Francisco, 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 Integridad y Buen Gobierno, orientándose hacia una gestión íntegra, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés.

Teniendo como fuente de inspiración los principios y valores éticos mencionados anteriormente los servidores de la ESE tanto públicos como contratistas deberán adoptar y desarrollar los comportamientos que a continuación se mencionan:

1. En cuanto al ejercicio profesional o de su actividad.

Barrio Fátima, Carrera 15 No. 15 - 77, NIT. 800.201.197-7. Cel. 3126191146
página web www.esehsf.gov.co, e-mail h_san_francisco@hotmail.com



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



Desarrollar su trabajo con rectitud sentido profesional, dedicación, honestidad, compromiso y sentido de pertenencia con E.S.E Hospital San Francisco.

Actuar en el desempeño de sus funciones y emplear su capacidad para el lograr de los objetivos institucionales de la entidad.

Desarrollar compromiso común y fijar objetivos y expectativas colectivamente para el logro de la misión institucional.

Desempeñarse con observación a la habilidad y competencia de asumir como propio el control, aplicadas a las actividades propias de su cargo, tareas bajo su responsabilidad que garantice una gestión eficaz y oportuna.

Velar por el buen nombre de la Empresa dentro y fuera de ella y proteger los bienes de la institución, evitando la utilización para fines distintos, para los que fueron asignados.

Utilizar todo el tiempo laboral para cumplir con sus obligaciones, de manera que el desempeño sea eficiente y eficaz.

2. Del proceder para con la empresa.

Abstenerse de cualquier actividad que perjudique los intereses de la entidad especialmente en: manejo de información en beneficio de propios o terceros, manejo de influencias o posición en desviar oportunidades y negocios y manejo inadecuado de personal, equipos e instalaciones en beneficio propio o de terceros.

Adoptar medidas de control apropiadas para proteger los bienes e intereses de la entidad.

Cualquier viaje y atención que se realice, debe corresponder a las necesidades de negocio y los gastos deben ser razonables y moderados.

Es obligación de todos, preocuparse por proyectar una imagen positiva y evitar cualquier conducta laboral o personal que deteriore el buen nombre y reputación de nuestra Empresa.

Respetar y acatar que las declaraciones a nombre de la ESE las hará solo el Gerente o a quien se delegue.

3. Del proceder para con la comunidad y la empresa.

El servidor público o contratista de la ESE, no debe realizar actos discriminatorios en relación con su entorno y el ciudadano.

Evitar hechos o actos que pongan en peligro la integridad y



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



seguridad de la Empresa, de los usuarios y compañeros.

Pensar y actuar bajo el entendido que nuestros clientes o usuarios son la razón de ser de la ESE, y en consecuencia actuar para que cada día los servicios de Salud sean ejecutados con calidad, compromiso, cobertura, continuidad y respeto.

Derechos y Deberes del Trato Humanizado

- Llamar al paciente siempre por su nombre.
- Solicitar permiso para entrar a la habitación.
- Saludar muy amablemente al entrar en comunicación con cada usuario
- Mantener siempre un contacto ocular directo y positivo
- Comunicar al paciente cualquier procedimiento que se vaya a realizar explicando en Respetar las creencias religiosas de cada paciente.
- Entender la situación vivida por el paciente, respetando sus sentimientos.
- Ser comprensible con las preguntas del paciente y responderlas con claridad usando un tono de voz amable.

FORMULACIÓN PLAN DE ACCIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



A continuación, se presenta el plan de trabajo que se desarrollaran durante la vigencia 2024 el cual contiene actividades y/o estrategias que buscan socializar y adherir los valores a la cultura de la Institución:

ACTIVIDADES/ESTRATEGIAS	RESPONSABLE	ENER	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGO	SEPT	OCT	NOV	DI
Incluir el código de integridad en la inducción y reinducción.	TH		X										
Socializar el código de integridad a los colaboradores	TH				X								
Socializar uno a uno los valores del código de integridad y resaltar el colaborador que demuestra la aplicabilidad de dicho valor en la institución.	TH				X			X					X
Se socializarán los valores del código de integridad mediante cuentos y actividades de los mismos como preguntas...graficas e.t.c.	TH					X			X				X
En la elección del mejor colaborador se resaltarán los por el cual es elegido y que tienen que ver con el código de integridad.	TH												X
Se hará una encuesta a los colaboradores sobre el código de integridad	TH										X		X

INDICADORES DE GESTIÓN

ÍNDICE DE PERCEPCIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DE LOS VALORES DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO

CIÉNAGA DE ORO - CÓRDOBA

Donde el trabajo se convierte en vida...!



Se refiere a la calificación promedio de la percepción de los colaboradores con respecto al actuar de manera congruente con los principios éticos del ser servicio público, y en todo momento se aprecia el compromiso de reflejar una ética que responda al interés público, y que genere ante la ciudadanía certeza de su correcto desempeño.

SUMA DE LAS RESPUESTAS A LA PREGUNTA SOBRE PERCEPCIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS VALORES DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD / TOTAL DE COLABORADORES QUE RESPONDIERON EL CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN SOBRE EL CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD

ESTE RESULTADO SE MULTIPLICA POR 100 ES IGUAL XXX%