



E.S.E.
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL



Héctor Fabio Cortés López
Gerente

Carrera 70 No. 2A - 04 PBX +57 (2) 339 0821 Cali - Colombia
ancianatosanmiguel@gmail.com - www.ancianatosanmiguel.com
Vigilado "Superintendencia Nacional de Salud"



1 PRESENTACIÓN

2. GLOSARIO DE TÉRMINOS

3. TÍTULO I DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

3.1 Identificación y Naturaleza

3.2 Compromiso con la Misión, la Visión de la Entidad, la Política de Institucional y los objetivos

3.2.1 Misión

3.2.2 Visión

3.2.3 Política Institucional

3.2.4 Objetivo General

3.2.5 Objetivos Específicos

3.3 Principios Éticos

3.4 Valores Éticos

3.5 Valores Institucionales

3.5.1 Excelencia operacional en la ESE

3.5.2 Participación

3.5.3 Empresa Limpia

3.5.4 Buen trato

4. TÍTULO II DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO

4.1 Políticas Gerenciales

4.2 Política Corporativa

4.3 Política Operativa

4.4 Política Competitiva

4.5 Compromisos de los Directivos

5. TÍTULO III DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

5.1 Formas de Control

5.1.1 Auditorías Internas



5.1.2 El Control fiscal

5.1.4 Control Disciplinario

5.2 Compromiso frente al MECI

6. TÍTULO IV DE LAS COMPETENCIAS Y COMPROMISOS

6.1 Competencias Comunes a los Servidores Públicos

6.2 Compromisos de los Funcionarios

6.3 Compromisos con el Medio Ambiente

7. Título V CÓDIGO DE INTEGRALIDAD

7.1 Objetivos Éticos

7.1.1 Objetivo General

7.1.2 Objetivos Específicos

7.2 El Respeto al Cliente Externo e Interno

7.3 El Comportamiento del Funcionario Dentro de la Empresa

8. Título VI DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

8.1 Vigencia del Código de Ética y Buen Gobierno

8.2 Divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno

8.3 Reforma del Código de Ética y Buen Gobierno

1. Presentación

El Hospital Geriátrico Ancianato San Miguel de Cali es una Empresa Social del Estado, del orden Municipal adscrita a la Secretaria de Salud Pública Municipal, creada por Acuerdo 011 de 23 de mayo de 1917 y transformado por el Acuerdo 08 de agosto 16 de 1995, tiene autonomía administrativa, patrimonio propio y personería jurídica reconocida por el Gobierno del Valle.

2. Glosario De Términos

Para efectos de la comprensión de los diferentes aspectos que consagra la presente información, 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.

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 que los objetivos se cumplan.

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 –eficiencia-; 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.

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. 943 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: Se entiende por control interno como 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.



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. TITULO I

DE LA ORIENTACION DE LA ESTRATEGIA DE LA ENTIDAD

3.1 Identificación y Naturaleza

La Empresa Social del Estado Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, es una entidad pública, cumplidora de las normas, regida por el derecho privado, que presta servicios de salud de baja complejidad y complementarios, a precios competitivos, que le permita mantener un rentabilidad social y financiera; facilitará el desarrollo de alianzas estratégicas con otras entidades y otros sectores para que el impacto de sus actividades aporten al mejoramiento del perfil epidemiológico del área de responsabilidad.

La empresa buscará el crecimiento continuo de sus colaboradores quienes se distinguen por brindar servicios con calidez, calidad técnica y científica.

Los servicios actuales tendrán un mejoramiento continuo y se buscará permanentemente la ampliación de los mismos e innovará otros servicios a través de proyectos de beneficio social.

La Gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, se acoge al cumplimiento de la norma y a todas las directrices establecidas en torno a la rendición de cuentas a la comunidad, los funcionarios, la Junta Directiva, la Secretaria de Salud Pública Municipal y demás entes gubernamentales que así lo requieran.

A continuación se enuncian las políticas para la gestión, dentro de un enfoque integral orientado a mantener y mejorar la salud y calidad de vida de la comunidad de nuestros adultos mayores.

3.2 Compromiso con la Misión, la Visión de la Entidad, la Política de Institucional, política de seguridad del paciente, política de humanización y los objetivos.



La Gerencia y su Equipo de Trabajo se comprometen a orientar todas sus actuaciones en el ejercicio de la función pública hacia el cumplimiento de la Misión, la Visión, el cumplimiento de la Política de Calidad y el logro de los objetivos del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel.

3.2.1 Misión: Somos una empresa social del estado que ofrece servicios de salud de baja complejidad y programas complementarios con calidad, que garantizan el bienestar integral a los adultos mayores del sur occidente colombiano asegurando los determinantes sociales con investigación y docencia y con un recurso humano multidisciplinario calificado y comprometido haciendo uso eficiente de los recursos con responsabilidad social.

3.2.2 Visión: ser reconocido en el año 2026 como el primer centro de referencia y hospital universitario geriátrico del sur occidente colombiano comprometidos con la atención y rehabilitación integral del adulto mayor con un modelo centrado en la persona.

3.2.3 Política Institucional: El Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel ESE se compromete a brindar a sus usuarios una atención integral segura y humanizada promoviendo el mejoramiento continuo en nuestros procesos, procurando su satisfacción y la de su familia; apoyados por un talento humano competente y comprometidos con la gestión del riesgo, gestión de calidad, gestión de desarrollo organizacional y MECI que nos permita un posicionamiento en el sector salud como la mejor empresa social del estado en atención geriátrica en el sur occidente colombiano, manteniendo el equilibrio financiero y la rentabilidad social.

3.2.4 Política de Seguridad del Paciente: El Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel ESE, Se compromete a prestar servicios integrales de salud y bienestar al adulto mayor con un recurso humano calificado, un entorno seguro y procesos de calidad.

3.2.5 Política de Humanización: La Empresa Social del Estado Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel le apuesta a un trato humanizado para todos nuestros usuarios, sus familias y funcionarios, puesto que concibe al ser humano desde una perspectiva holística, teniendo en cuenta su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual. Nuestra política de humanización supone una actitud de servicio, procurando la satisfacción del usuario y el de su familia, apoyados por un talento humano competente y motivado, y ante todo sensible respecto a las necesidades de la población atendida, esto nos permite un posicionamiento en el sector salud como la mejor Empresa Social del Estado nivel I en la atención del Adulto Mayor en el suroccidente colombiano.

3.2.6 Objetivo General: El objeto de la Empresa Social del Estado será la prestación de servicios de salud, de asistencia social y de bienestar sicosocial al adulto mayor. En consecuencia, en desarrollo de este objeto adelantará acciones de promoción, tratamiento y rehabilitación de la salud.

3.2.7 Objetivos Específicos:

A) Desarrollar toda clase de planes, programas y proyectos tendientes a cubrir las necesidades de bienestar integral de la población de tercera edad en la ciudad.



- B) Contribuir al desarrollo social del país mejorando la calidad de vida, y reduciendo la morbilidad, la mortalidad, la incapacidad, el dolor y la angustia evitables en la población usuaria, en la medida en que esto esté a su alcance.
- C) Producir servicios de salud eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que se expida para tal propósito.
- D) Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la empresa, de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles puede ofrecer.
- E) Garantizar, mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la empresa.
- F) Ofrecer a las empresas promotoras de salud y demás personas naturales o jurídicas que lo demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.
- G) Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.
- H) Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecidos por la ley y los reglamentos.
- I) Prestar servicios de salud que satisfagan de manera óptima las necesidades y expectativas de la población en relación con la promoción, el fomento y la conservación de la salud y la prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.
- J) Satisfacer las necesidades esenciales y secundarias de salud de la población usuaria a través de acciones gremiales, organizativas, técnico- científicas y técnico administrativas.
- K) Desarrollar la estructura y capacidad operativa de la empresa mediante la aplicación de principios y técnicas gerenciales que aseguren su supervivencia, crecimiento, calidad de sus recursos, capacidad de competir en el mercado y rentabilidad social y financiera.
- L) Contribuir a la formación del factor humano del sector salud.
- M) Impulsar y desarrollar proyectos de investigación para mejorar la calidad en el servicio y la gestión.
- N) Promover la coordinación interinstitucional e intersectorial que permita un trabajo conjuntos con fines de impacto social. (Decreto 1876 de 1994, artículo 4).

3.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES ETICOS

Los principios institucionales éticos son de la Empresa social del estado Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel son:

- Lealtad: es la manifestación permanente de fidelidad que se traduce en constancia y solidaridad para con la institución en todos sus niveles.



- **Creatividad:** nuestra imaginación, proyectos e ideas, están encaminados hacia el mejoramiento de la calidad de vida de los adultos mayores, proyectando una institución hacia el futuro.
- **Fidelidad:** saber cumplir la palabra dada, las promesas y mantener los compromisos, aceptando las consecuencias de las propias acciones.
- **Calidad humana:** pensamos principalmente en las buenas relaciones que debe haber entre los servidores públicos, colaboradores y usuarios de nuestra institución, actuando con respeto y tolerancia.
- **Transparencia:** ser claro, evidente, informar a la sociedad sobre las actividades administrativas, financieras y los resultados de la gestión.
- **Responsabilidad social:** contribuir con el cuidado del medio ambiente a través de la estrategia hospital verde. Aportar por medio de procesos pedagógicos en el cambio del imaginario social del proceso de envejecimiento y la vejez.

3.4 VALORES INSTITUCIONALES ÉTICOS

Los valores éticos son de la Empresa social del estado Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel son:

- **Honestidad:** es actuar con honradez en correspondencia con las acciones y los deberes. Los servidores públicos cumplen con sus deberes y obligaciones de manera honesta, respetando el horario establecido y manejando de manera eficiente los bienes y recursos asignados
- **Equidad:** es el actuar con respeto a las personas que requieren de un servicio, sin preferencia de género, religión, posición social y económica.
- **Responsabilidad:** disposición y diligencia en el cumplimiento de las funciones y tareas encomendadas. Los servidores públicos sin importar su cargo se apoyan en el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y de la comunidad.
- **Disciplina:** apoyar el trabajo en equipo para dar respuesta efectiva a los requerimientos institucionales y de la comunidad.
- **Respeto:** es el aceptar las ideas y posturas relacionadas con la vida misma en el lenguaje y el trato. Los funcionarios del hospital reconocen y valoran el trabajo de sus compañeros, asumen las competencias propias de su función sin interferir en las de los demás.

4. TITULO II

DE LAS POLITICAS DE BUEN GOBIERNO

Las políticas adoptadas por la Empresa social del estado Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel son:

4.1 Políticas Gerenciales:



- El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel es una Empresa competitiva, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio.
- El adulto mayor constituye la razón de ser de nuestra empresa.
- El funcionario 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 al cliente, la eficacia administrativa, generando un agradable clima laboral.
- Proteger la imagen empresarial buscando siempre la veracidad en las disposiciones externas e internas propuestas por el Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel.
- El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel será austera en el gasto y planeará, sus inversiones a través de la evaluación de los indicadores de gestión.
- El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE propenderá por el cumplimiento de la política de producción más limpia.
- El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE contempla la modernización e innovación de los servicios para una mayor comodidad a los usuarios.

4.2 Políticas Corporativas

- La gestión tendrá un carácter participativo, aplicado a todos los niveles de la organización.
- Se promoverá una Cultura Organizacional, orientada a la excelente prestación de servicio al cliente, respaldada en un espíritu de trabajo eficiente y en equipo.
- 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 de la población adulta mayor, 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.



4.3 Política Operativa

- Un Modelo de Desarrollo de Prestación de Servicios de Salud la atención y rehabilitación integral del adulto mayor con un modelo geriátrico centrado en la persona.
- Un Plan Misional de Atención Integral, que responda a las expectativas de las necesidades del ciudadano, la familia y la comunidad.
- Mejoramiento continuo de la calidad de los procesos de atención misionales relacionados con el Cliente-Usuario externo, en su enfoque integral biopsicosocial.

4.4 Política Competitiva

- El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE 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.

4.5 Política de Gestión el Riesgo

- El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, teniendo en cuenta el marco legal establecido por el gobierno nacional y el Departamento Administrativo de la Función Pública mediante la ley 87 de 1993, y sus decretos reglamentarios, el 1537 de 2001 y 943 del 2014 (MECI) y la ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción, establece el direccionamiento administrativo y operativo de la gestión de los riesgos de cada uno de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación y control, determinados en el mapa de procesos institucional. Igualmente se determina el rol y responsabilidades de la dirección, el comité de Coordinación de Control Interno y Gestión de Calidad y la Oficina de Control Interno para asegurar la transparencia y la ética pública en el desarrollo de las actividades establecidas para el cumplimiento de la misión, la visión y los objetivos institucionales.

Para la implementación y adecuada administración del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, y complementariamente los riesgos institucionales, se estipularon las siguientes directrices:

Responsabilidad de la Alta dirección:

- Direccionar todas las etapas de la identificación, evaluación y minimización de los riesgos
- Asegurar que se identifiquen los riesgos institucionales y de anticorrupción y se fortalezcan las directrices de Atención al Ciudadano.
- Aprobar los ajustes de novedades de riesgos propuestos por las evaluaciones de la Oficina de Control Interno y Gestión de Calidad.



Responsabilidad del Comité de Control Interno y Gestión de Calidad:

- Compromiso para estimular la cultura de la identificación y prevención de los riesgos.
- Asesorar a los líderes de proceso y área en la identificación de riesgos para el fortalecimiento de la cultura de administración de riesgos
- Capacitar a los funcionarios sobre la administración y minimización de los riesgos
- Revisar y consolidar los informes de las evaluaciones y auditorias ejecutadas por Control Interno y Gestión de Calidad, para viabilizar las mejoras respectivas en la gestión del riesgo.

Responsabilidades de la Oficina de Control Interno:

- Evaluación y seguimiento al Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano y a los riesgos institucionales
- Informar a la Gerencia la planificación y avances de la gestión de los riesgos institucionales para asegurar la efectividad del cumplimiento del Plan.

Rol de la Oficina de Planeación:

- Consolidación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano
- Velar por la elaboración y divulgación del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, y su respectiva publicación en la página web institucional.

Responsabilidades de los líderes de procesos, áreas y funcionarios en general:

- Identificación objetiva de riesgos
- Aplicar los controles necesarios para la minimización de los riesgos
- Autoevaluación y autocontrol periódico sobre el manejo de los riesgos para medir el grado de efectividad de las acciones tomadas.
- Realizar y presentar a la Oficina de Control Interno informe trimestral del estado de los riesgos de cada proceso o área.

4.6 Política de Talento Humano

- Busca asegurar la Administración y Desarrollo integral del Personal; definiendo e implementando un sistema de gestión por competencias, que incluya una adecuada planeación, selección, vinculación, educación continua, evaluación de desempeño, bienestar, compensación competitiva y equitativa. Realizando periódicamente análisis de identificación de necesidades orientados a la mejora continua con el fin de conseguir la satisfacción de los empleados.

4.7. Política De Gestión De La Tecnología:



- La política del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE impulsa desde los lineamientos estratégicos el disponer de equipos, medicamentos, dispositivos médicos y tecnologías seguras, eficientes y efectivas acordes con el nivel de complejidad de la institución, apoyando a la prestación de servicios asistenciales con calidad.

4.8 Política De Compras:

- El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE de acuerdo con su plataforma estratégica mantiene relaciones con sus proveedores bajo principios de honestidad y las normas éticas, legales e institucionales que garanticen la adecuada adquisición de productos o bienes y la contratación de servicios que permitan la continuidad en la operación de la institución. Así mismo nuestros proveedores deben garantizar la calidad, oportunidad, seguridad y eficacia de los productos o servicios suministrados para la atención directa o indirecta de nuestros usuarios y su familia.

4.9 Política Ambiental

- En el Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE nos comprometemos a preservar el medio ambiente cumpliendo con la normatividad legal ambiental aplicable, implementando medidas de prevención y control para minimizar el impacto ambiental, optimizando el uso de los recursos naturales, vinculando a nuestros clientes internos, externos y proveedores, generando desarrollo sostenible económico, ecológico y social a través del mejoramiento continuo.

4.10 Política De No Alcohol, No Psicofármacos Y No Tabaco

- Los trabajadores de la Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE sin distinción de edad, género o tipo de vinculación no pueden hacer uso de ALCOHOL, PSICOFARMACOS Y TABACO en horas laborales, dentro de las instalaciones del HGYASM, o en representación del HGYASM. La posesión, distribución o venta de ALCOHOL, PSICOFARMACOS Y/O MEDICAMENTOS DE CONTROL sin su respectiva receta médica expedida por EPS o ARL, está estrictamente prohibido.

Está prohibido presentarse a trabajar bajo los efectos del ALCOHOL, PSICOFARMACOS Y/O MEDICAMENTOS DE CONTROL, estos últimos sin su respectiva prescripción médica. No se permite el consumo de cigarrillo en áreas de uso común, en sitios confinados o cerrados, donde se atienda público o en los sitios de atención a pacientes.

Los empleados de Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE, que se encuentren bajo tratamiento con medicamentos anticonvulsivantes, antidepresivos, entre otros, deben hacer uso apropiado y según receta médica del tratamiento, bajo ninguna circunstancia se podrá negar al tratamiento puesto que se pone en riesgo la vida de los pacientes y del mismo empleado.

La contravención de esta política es causal para empezar un proceso disciplinario con sus respectivas consecuencias.

4.11 Política De Comunicaciones:

- La gestión de la comunicación organizacional está enfocada en la construcción de confianza hacia el Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE en todos sus funcionarios



independiente de su vinculación con la institución, a través del fortalecimiento de la receptividad del cliente externo e interno, las buenas relaciones con todos ellos, la correcta difusión de la imagen institucional y la visión compartida; al mismo tiempo la construcción y fortalecimiento de una cultura organizacional basada en el sentido de pertenencia, el establecimiento de comunidades de diálogo, respeto, participación y apoyo entre los colaboradores, con el fin de contribuir en la consecución de los objetivos institucionales.

4.12 Política De Emergencias:

- El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE tiene el compromiso de garantizar un óptimo nivel de seguridad a sus colaboradores, contratistas, usuarios, familiares y demás personas de la comunidad; por lo que, se compromete a proporcionar toda la gestión necesaria para la detección, prevención, mitigación y control de emergencias.

Así como brindar las condiciones y recursos necesarios en talento humano, recursos locativos, técnicos y financieros, para adelantar todos los procesos tendientes al cumplimiento de los objetivos propuestos para el desarrollo del Plan Hospitalario de Emergencias.

Lo anterior, se desarrolla en cumplimiento de la legislación Colombiana en materia de prevención y atención de emergencias; involucrando a todos los trabajadores de la institución y entes externos para la atención de emergencias.

4.13 Política De Seguridad Y Salud En El Trabajo:

- El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE se compromete a preservar, mantener y mejorar la calidad de vida de sus colaboradores, las condiciones de trabajo y el entorno donde realizan su actividad laboral, dando cumplimiento a la normatividad legal vigente. A través del mejoramiento continuo de los planes de gestión del riesgo y del fomento de estilos de vida y trabajo saludables; designando los recursos técnicos, financieros, humanos y administrativos a que haya lugar para el cumplimiento de sus objetivos, cuyo fundamento es el control de los riesgos inherentes a su actividad económica.

4.15 Compromisos Directivos:

Artículo 6. La Gerencia del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel 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.



Para cumplir con lo anterior, se establecen los siguientes compromisos:

- Los funcionarios del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE que ejerzan cargos directivos, asumen su compromiso y buen desempeño basados en criterios de idoneidad, experiencia y preparación académica, debidamente sustentada y verificada.
- Los funcionarios con cargos directivos, asumirán con transparencia, rectitud y responsabilidad social el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Los funcionarios con cargos directivos fomentarán el trabajo en equipo y estimularan permanentemente a sus colaboradores al logro de las metas institucionales.
- Los funcionarios con cargos directivos participaran permanentemente en la construcción y revisión de planes estratégicos, planes operativos, metas institucionales y demás en busca del mejoramiento y fortalecimiento de la empresa.
- Los funcionarios del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE realizarán su actuación administrativa sin administrar negocios contrarios a las políticas y principios de la Empresa, o que puedan perjudicar la completa dedicación o el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades.
- Igualmente, en la celebración de contratos, administración de recursos y en general, en las relaciones jurídicas y/o comerciales que se establezcan con terceras personas naturales o jurídicas públicas o privadas. Todos los funcionarios deberán velar exclusivamente por la tutela y protección de los intereses de la Empresa sin privilegiar intereses propios o de terceros.

5. TITULO III

DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE, 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:

5.1 Formas de Control

5.1.1 Auditorías Internas: establecidas dentro del Plan de Auditorias del proceso de Evaluación y Mejora (Control interno y Calidad), para el Mejoramiento Continuo del Sistema de Gestión de Calidad.



5.1.2 El Control fiscal de la Empresa lo lleva a cabo la Contraloría General del Municipio de Santiago de Cali.

5.1.3 La Subgerencia Administrativa y Financiera, como Oficina de Control Disciplinario del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE, adelantará las investigaciones disciplinarias producto de las conductas irregulares atribuibles a los servidores públicos de la ESE.

5.2 Compromisos frente al Mecí

El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE se compromete a aplicar el Modelo Estándar de 943 de 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.

5.2.1 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 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.

6. TITULO IV

DE LAS COMPETENCIAS Y COMPROMISOS

6.1 Competencias Comunes de los servidores Públicos

Los Servidores Públicos del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE tendrán las siguientes Competencias:

- Orientación a Resultados: Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.



- Orientación al Usuario y al Ciudadano: Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas a la entidad.
- Compromiso con la Organización: Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas institucionales.

6.1.1 Compromisos de los funcionarios

Los funcionarios del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE deberán comprometerse a:

Los funcionarios del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE, desarrollarán su trabajo con rectitud y sentido profesional, con respeto, pertenencia, solidaridad, participación, productividad, eficiencia, ética, responsabilidad, compromiso, honestidad, transparencia, calidad.

Los funcionarios deberán proponerse realizar todas las acciones tendientes a mejorar constantemente su rendimiento, procurando capacitarse y actualizarse en los conocimientos y técnicas necesarias para el cumplimiento de sus funciones, partiendo de su capacidad y formación individual, aprovechando los medios que la Empresa facilite para tal efecto.

La protección de los bienes del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE y los de terceros asignados a su uso o custodia son responsabilidad de los funcionarios, quienes los cuidarán, aprovechándolos al máximo en el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Estos bienes, vehículos, equipos y elementos de trabajo, no se utilizarán para fines distintos a las funciones públicas asignadas. Se velará por su conservación, informando diligentemente de los riesgos, daños o pérdidas que se presenten.

6.1.2 Compromisos con el Medio Ambiente

El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan: Mecanismos de educación y promoción y Manejo de Desechos y Residuos Hospitalarios.

- El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE, se compromete a buscar la protección del Medio Ambiente, a preservar los recursos renovables y a dar cumplimiento a la normatividad ambiental vigente, involucrando su recurso humano interno y externo que desarrollen actividades al servicio de la E.S.E., dirigido a controlar el impacto ambiental que puedan generar la naturaleza, actividades, productos o servicios que desarrolle la E.S.E.
- El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel se compromete a observar las Normas de Bioseguridad para la atención de los usuarios y del personal de la E.S.E, en el desarrollo de sus actividades en salud y riesgos profesionales y en el uso de tecnologías.



- Es esencial para el Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE, adelantar procesos de reciclaje, de baja utilización de materiales no biodegradables, normalización de estos procesos y otros que tengan que ver con la preservación del Medio Ambiente.
- El Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE consecuente con la necesidad de preservar el Medio Ambiente, se compromete a desarrollar estrategias de capacitación en relación con todos los procesos soporte de las normas de prevención y en especial las relativas a la adopción de un Plan de Gestión Integral de Manejo de Residuos Hospitalarios, capacitación que involucra al personal de todas las áreas y sus usuarios.
- Velar y propender en las instancias involucradas por el cumplimiento de los requisitos legales en materia ambiental.
- Dar una adecuada difusión y disponibilidad de la Política Ambiental entre los contratistas externos y a la comunidad de usuarios de la E.S.E.

7. TITULO VII

CODIGO DE ETICA Y DE INTEGRALIDAD

El presente Código de ética hace parte de los principios corporativos y valores del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, sus postulados deberán ser asumidos por todos sus funcionarios.

7.1 Objetivos Éticos

Los objetivos éticos del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE son:

7.1.1 Objetivo General: Recoger e implementar principios de orden ético, fundamentales para el desarrollo del Talento Humano y la institución.

7.1.2 Objetivos Específicos:

- Cumplir con la Constitución y la ley.
- Establecer reglas de conducta.
- Denunciar actividades delictivas.



- Resolver conflictos de interés que afecten a los directivos, funcionarios y contratistas de la E.S.E.
- Procurar el desarrollo de los valores de la E.S.E
- Realizar la actuación de gestión dentro de principios de ética empresarial.
- Fomentar el compromiso y pertenencia de los funcionarios para con la Institución.

7.2 El Respeto al Cliente Externo e Interno

Artículo 14. Para lograr estos resultados, se requiere de la participación activa de todos los funcionarios de la E.S.E., enfatizando y poniendo en práctica uno de los valores más representativos de la institución, el buen trato, el cual debe destacarse desde las mismas relaciones interpersonales.

Las características básicas en el tema de los clientes internos o funcionarios, se requieren:

- Fácil localización del personal de cualquier área.
- Obtener ayuda de cualquier servidor en el momento en que se requiera.
- Contestación inmediata del empleado al solicitar la ayuda.
- Cumplimiento por parte de los empleados de las disposiciones internas.
- Terminación del trabajo dentro del plazo previsto.
- Comportamiento profesional – ético en horas de servicio.
- Cortesía del personal en el trato a superiores jerárquicos, compañeros y subalternos.
- Cumplimiento de informes, medición
- Cumplimiento de los valores corporativos.

Todos los esfuerzos de la empresa y desde todas sus áreas deben orientarse a lograr la satisfacción fidelidad de los usuarios.

En el trato al usuario se deben eliminar frases como: yo no sé; tendrá que esperar; ustedes los usuarios se quejan demasiado; estoy solo, mi compañero está enfermo; lo siento pero yo no estoy autorizado, son las normas de la institución; es imposible hacerlo; concrete usted lo que quiere; no tiene ni idea del trabajo que esto representa; no quiere escucharme; no me entiende usted, ya se lo he explicado varias veces; no, le han pasado a otra oficina; no tengo tiempo; no, no, no.



Se deberá implementar: Buenos días señor o señora (por su nombre); Gracias; sí, por supuesto; enseguida; ahora mismo le informo; siéntese por favor; celebro verle de nuevo; bienvenido; confío en verle pronto; espero haberle ayudado.

Recordemos que un sí, trae otro sí, el del usuario y éste es el que se busca. Un sí, trae al final la verdadera satisfacción del usuario. Todos los funcionarios de la ESE deben convertirse en expertos en resolver situaciones difíciles de manera que se logre multiplicar la fidelidad y satisfacción de los usuarios. Es una tarea que requiere una atención minuciosa hacia el aspecto humano de la relación con el usuario, es la manera más eficaz de conservarlo.

7.3 El comportamiento del funcionario dentro de la Institución.

Artículo 15. El funcionario del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel ESE deberá cumplir con las siguientes directrices:

- Las relaciones dentro de la institución se basarán en el Respeto, sin hacer ningún tipo de discriminación, basados en el buen trato, la cortesía y amabilidad.
- Procederán en todos los casos con criterio justo, con rectitud y honestidad.
- Obrarán de buena fe, con compromiso y sentido de pertenencia
- Está prohibido recibir beneficios económicos, prevendas a título personal.
- Comunicarán oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad cometido por si mismo, o por parte de otro funcionario o tercero que afecte o pueda lesionar los intereses de la E.S.E.
- No aconsejarán o intervendrán en situaciones que permitan, amparen o faciliten actos incorrectos o punibles, o que puedan utilizarse para inducir a error a terceros.
- Está prohibido hacer contribución alguna a los partidos, movimientos o candidatos, o inducir a otros a que lo hagan, salvo las excepciones que establezca la ley. El incumplimiento será causal de remoción del cargo (artículo 110 de la Constitución Nacional).
- El profesional de la salud y de servicios y procesos de apoyo, deberá ajustarse a los principios metodológicos y éticos que salvaguardan los intereses de la ciencia y los derechos de la persona, compromiso responsable, leal y auténtico, el cual impone la más estricta reserva profesional.
- El profesional de la salud, se encuentra obligado a transmitir y aplicar conocimientos al tiempo que ejerce la profesión, con el fin de preservar la salud de las personas y de la comunidad.
- El profesional de la salud, por la función social que implica el ejercicio de su profesión, está obligado a sujetar su conducta pública y privada a los más elevados preceptos de la moral universal.



- El profesional de la salud usará los métodos y medicamentos a su disposición, mientras subsista la esperanza de aliviar o curar la enfermedad. Así mismo los servicios y procedimientos diagnósticos o terapéuticos debidamente aceptados por las instituciones científicas legalmente reconocidas.
- El profesional de la salud no expondrá a su paciente a riesgos injustificados. Pedirá su consentimiento para aplicar los tratamientos médicos y quirúrgicos o terapéuticos que considere indispensables y que pueden afectarlo física o síquicamente, salvo en los casos en que ello no fuere posible, y le explicará al paciente o a sus responsables de tales consecuencias anticipadamente.
- La responsabilidad del médico por reacciones adversas, inmediatas o tardías, producidas por efectos del tratamiento, no irá más allá del riesgo previsto. El médico advertirá de él, al paciente o a sus familiares o allegados.
- La Historia Clínica, se respetará y se acogerán los aspectos normativos y las disposiciones de ley.
- Corresponde a todos los funcionarios de la institución velar por el buen nombre de la entidad, dentro y fuera de ella, y hacer con ánimo constructivo las observaciones y sugerencias que permitan elevar la calidad de los servicios, corregir posibles errores y al mismo tiempo, fomentar un clima de comunicación basado en el respeto, cooperación, lealtad y el trabajo en equipo.