

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>
	<b>Código: GTH - O - 01</b>
	<b>Versión: 1</b>
<b>Fecha: OCTUBRE 2012</b>	

## CONTENIDO

	Pág.
1. PRESENTACIÓN	3
2. GLOSARIO DE TÉRMINOS	4
3. TÍTULO I DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD	6
3.1 Identificación y Naturaleza	6
3.2 Compromiso con la Misión, la Visión de la Entidad, la Política de Calidad y los objetivos	6
3.2.1 Misión	6
3.2.2 Visión	7
3.2.3 Política de Calidad	7
3.2.4 Objetivo General	7
3.2.5 Objetivos Específicos	7
3.3 Principios Éticos	7
3.4 Valores Éticos	8
3.5 Valores Institucionales	9
3.5.1 Excelencia operacional en Red	9
3.5.2 Participación	9
3.5.3 Empresa Limpia	9
3.5.4 Buen trato	9
4. TÍTULO II DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO	10
4.1 Políticas Gerenciales	10
4.2 Política Corporativa	10
4.3 Política Operativa	11
4.4 Política Competitiva	11
4.5 Compromisos de los Directivos	12
5. TÍTULO III DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO	13
5.1 Formas de Control	13
5.1.1 Auditorias Internas	13
5.1.2 El Control fiscal	13
5.1.3 Revisoría Fiscal	13
5.1.4 Control Disciplinario	13
5.2 Compromiso frente al MECI	13
6. TÍTULO IV DE LAS COMPETENCIAS Y COMPROMISOS	15
6.1 Competencias Comunes a los Servidores Públicos	15
6.2 Compromisos de los Funcionarios	15
6.3 Compromisos con el Medio Ambiente	16
7. Título V CÓDIGO DE ETICA	17
7.1 Objetivos Éticos	17
7.1.1 Objetivo General	17

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>
	<b>Código: GTH - O - 01</b>
	<b>Versión: 1</b>
	<b>Fecha: OCTUBRE 2012</b>

7.1.2 Objetivos Específicos	17
7.2 El Respeto al Cliente Externo e Interno	17
7.3 El Comportamiento del Funcionario Dentro de la Empresa	18
8. Título VI DE LA ADOPCIÓN, VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO	21
8.1 Vigencia del Código de Ética y Buen Gobierno	21
8.2 Divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno	21
8.3 Reforma del Código de Ética y Buen Gobierno	21


	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO
	<b>Código:</b> GTH - O - 01
	<b>Versión:</b> 1
	<b>Fecha:</b> OCTUBRE 2012

## 1. PRESENTACIÓN

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 Secretaria de Salud Publica Municipal de Santiago de Cali, cuyo objeto es la prestación de servicios de salud, como un servicio público de seguridad social en salud de baja complejidad a cargo del municipio, en los términos del artículo 194 de la Ley 100 de 1993.

El Código de Ética y de Buen Gobierno, es el manual de la Red de Salud del Centro, en el cual se consignan la filosofía, los principios, las reglas y las normas que rigen el manejo de las relaciones entre la administración, la Junta Directiva y todos los empleados de la E.S.E., buscando el bienestar de la empresa y por ende de la comunidad. Las presentes disposiciones complementan lo establecido en la normatividad legal aplicable a la organización.

El Código de Ética y de Buen Gobierno, es el manual que facilitará el alcance de los objetivos plasmados en la filosofía institucional, asegurando la adecuada administración, el respeto de las normas externas e internas y la transparencia en todas las actuaciones administrativas y comportamiento ético de los empleados encaminado a garantizar el buen gobierno de la organización.

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>
	<b>Código: GTH - O - 01</b>
	<b>Versión: 1</b>
	<b>Fecha: OCTUBRE 2012</b>

## 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.


**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.

**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. 1599 de 2005. 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.

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO
	<b>Código:</b> GTH - O - 01
	<b>Versión:</b> 1
	<b>Fecha:</b> OCTUBRE 2012

**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

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO
	<b>Código:</b> GTH - O - 01
	<b>Versión:</b> 1
	<b>Fecha:</b> OCTUBRE 2012

### 3. TÍTULO I

#### DE LA ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA ENTIDAD

##### 3.1 Identificación y Naturaleza

Artículo 1. La Empresa Red de Salud del Centro, es una entidad pública, cumplidora de las normas, regida por el derecho privado, que presta servicios de salud de baja complejidad y complementarios con garantía de calidad, 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 Red de Salud del Centro, 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 Publica 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 del Municipio de Santiago de Cali.

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

Artículo 2. 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 de la Red de Salud del Centro ESE.

3.2.1 Misión: 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.

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>
	<b>Código: GTH - O - 01</b>
	<b>Versión: 1</b>
	<b>Fecha: OCTUBRE 2012</b>

3.2.2 Visión: Ser reconocidos en el año 2016 como empresa líder en la prestación de servicios de salud de baja complejidad y complementarios, atendiendo la población del área de influencia de la Red, consolidada financiera, tecnológica y organizacionalmente en torno a la cultura de la calidad y de la atención al cliente.

3.2.3 Política de Calidad: En la Red de Salud del Centro E.S.E - Hospital Primitivo Iglesias, nos comprometemos a prestar servicios de salud de Baja complejidad y complementarios, con personal competente y una infraestructura optima 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.

3.2.4 Objetivo General: Lograr la eficiencia y calidad en la prestación de servicios de salud, fortaleciendo las actividades de promoción y prevención en el área de influencia de la Red de Salud del Centro, para el periodo 2012-2016; con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población.


3.2.5 Objetivos Específicos:

- Administrar eficientemente la ESE Centro, para lograr que la entidad sea sostenible.
- Mejorar la eficiencia y la calidez en la prestación de los servicios de salud de nivel I para responder con calidad a la atención a los usuarios.
- Realizar actividades que promuevan el desarrollo de la cultura al cliente y la participación comunitaria, fortaleciendo la comunicación, la difusión y la organización, con el fin de que se apoye activamente el desarrollo de la ESE.
- Trabajar por el bienestar de los empleados para garantizar el desarrollo institucional.
- Mejorar la productividad, calidad y eficiencia en la prestación del servicio de traslado de pacientes, para contribuir al posicionamiento de la Red en esta unidad de servicio.

### 3.3 Principios Éticos

Artículo 3. Los principios éticos en la Red de Salud del Centro ESE son:

Transparencia y Equidad: La transparencia y equidad, son principios del derecho y por lo tanto deben verse como postulados que plasman los valores materiales básicos, que conforman la conciencia ético jurídico de una nación, es decir, sobre los que se funda el ordenamiento jurídico.

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>
	<b>Código: GTH - O - 01</b>
	<b>Versión: 1</b>
	<b>Fecha: OCTUBRE 2012</b>

Los principios desempeñan en el derecho tres funciones importantes: son el fundamento de la organización jurídica, orientan la interpretación de las normas y presiden la integración de las mismas. Estos son la base de toda la estructura legal, al informar el contenido de todas y cada una de sus partes con los valores éticos y jurídicos fundamentales. Al hacer parte de los principios generales del derecho, por obvias razones, hacen parte de los principios de la contratación, por lo tanto se deben aplicar a todos los contratos, ya sean públicos o privados.

Se concibe la transparencia como la claridad que debe mostrar todo acto humano, y como el reflejo de la ética y de los principios de vida de cada uno, los cuales con la equidad como principio que connota justicia e igualdad social con responsabilidad se convierten en ejes rectores del desempeño de todo servidor.

### 3.4 Valores Éticos

Artículo 4. Los valores que inspiran y soportan la gestión de la Red de Salud del Centro E.S.E son:

**Respeto:** Capacidad para mantener una actitud de comprensión y tolerancia hacia la persona tratándola con deferencia, consideración y reconocimiento su integridad, dignidad, creencias, costumbres y derechos. Es la base fundamental de una sana convivencia.

**Imparcialidad:** Disposición positiva que debe tener el servidor público cuando se trate de tomar decisiones frente a los usuarios internos y externos, no lesionando los intereses personales, ni jurídicos, sin distingo de edad, raza, género, religión o clase social.


**Puntualidad:** Cumplimiento y exactitud en el desempeño laboral del servidor público, haciendo uso eficiente y eficaz del tiempo para garantizar una óptima gestión de sus actividades.

**Responsabilidad:** Cumplir con lealtad, sinceridad, honestidad y compromiso las obligaciones como servidor público, asumiendo y aceptando las consecuencias de sus actos libres y conscientes, utilizando en forma adecuada, los recursos disponibles en bien de la Entidad y la sociedad.

**Ética:** Suma de valores y principios de la conducta humana para actuar bien de acuerdo a la moral, a los postulados constitucionales y legales, que rigen la actividad de la Entidad.

**Solidaridad:** Compromiso del servidor público con la Entidad y con los demás funcionarios, para brindar apoyo y justicia social cuando se demande.



	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>
	<b>Código: GTH - O - 01</b>
	<b>Versión: 1</b>
	<b>Fecha: OCTUBRE 2012</b>

**Honestidad:** Cumplimiento de los deberes como servidores públicos caracterizados por la rectitud de conducta, sinceridad, transparencia, legalidad, lealtad a la institución e integridad a los principios morales que competen a todos, de acuerdo al compromiso social e individual.

**Transparencia:** Conducta permanente por parte de los servidores públicos orientada al respeto de los derechos de los ciudadanos, lo cual implica un compromiso en el manejo óptimo de la información, bienes y recursos públicos.

**Sentido de Pertenencia:** Apropiarse de las metas, compromisos y sentirse parte esencial e imprescindible de la Entidad asumiendo los retos que se presenten a diario.

**Compromiso Institucional:** Respuesta del servidor público a las exigencias de la administración con actitud positiva de cooperación, prestando un servicio responsable, puntual y de calidad en la función social que le compete.

### 3.5 Valores Institucionales


Artículo 5. Los valores institucionales que inspiran y soportan la gestión de la Red de Salud del Centro son:

3.5.1 **Excelencia operacional en Red:** La empresa está comprometida en prestar servicios integrales de salud a sus usuarios, con un modelo efectivo de Red y garantía de calidad.

3.5.2 **Participación:** La empresa promueve conversaciones efectivas con la comunidad, sus colaboradores, organismos gubernamentales y no gubernamentales, para la construcción de acuerdos que respondan al mejoramiento de los servicios y de la salud de los ciudadanos.

3.5.3 **Empresa Limpia:** La empresa garantiza transparencia en sus actuaciones, excelencia en la presentación de sus servicios y servidores y compromiso en la conservación del medio ambiente.

3.5.4 **Buen trato:** La empresa garantiza a los usuarios atención a sus necesidades de salud, en forma humanizada, respetuosa, con calidez y en igualdad de condiciones

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO
	<b>Código:</b> GTH - O - 01
	<b>Versión:</b> 1
	<b>Fecha:</b> OCTUBRE 2012

#### 4. TÍTULO II

##### DE LAS POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO


Artículo 6. Las políticas adoptadas por la Red de Salud del Centro ESE son:

##### 4.1 Políticas Gerenciales

- La ESE, es una Empresa competitiva, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio propio.
- El Cliente 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 la ESE
- 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.
- La ESE contempla la modernización e innovación de los servicios para una mayor comodidad a los usuarios.

##### 4.2 Política Corporativa

- 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 en equipo.

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>
	<b>Código: GTH - O - 01</b>
	<b>Versión: 1</b>
	<b>Fecha: OCTUBRE 2012</b>


- 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.

#### 4.3 Política Operativa

- Un Modelo de Desarrollo de Prestación de Servicios de Salud, basado en una visión sistémica de procesos, orientada por un enfoque estratégico de salud familiar, 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 biosicosocial y en sus ambientes hospitalario y comunal.

#### 4.4 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.


	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>
	<b>Código: GTH - O - 01</b>
	<b>Versión: 1</b>
	<b>Fecha: OCTUBRE 2012</b>

#### 4.5 Compromisos de los Directivos

Artículo 7. 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.

Para cumplir con tal cometido, se establecen los siguientes compromisos:

- Los funcionarios de la Red de Salud del Centro 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 y la filosofía institucional.
- Los funcionarios con cargos directivos fomentarán el trabajo en equipo y estimularán permanentemente a sus colaboradores al logro de las metas institucionales.
- Los funcionarios con cargos directivos participarán 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 de la 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.

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO
	<b>Código:</b> GTH - O - 01
	<b>Versión:</b> 1
	<b>Fecha:</b> OCTUBRE 2012

## 5. TÍTULO III

### DEL CONTROL Y SEGUIMIENTO

#### 5.1 Formas de Control

Artículo 8. 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:

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


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

5.1.3 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.

5.1.4 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.


#### 5.2 Compromiso frente al MECI

Artículo 9. 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 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.

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO
	<b>Código:</b> GTH - O - 01
	<b>Versión:</b> 1
	<b>Fecha:</b> OCTUBRE 2012

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.

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO
	<b>Código:</b> GTH - O - 01
	<b>Versión:</b> 1
	<b>Fecha:</b> OCTUBRE 2012

## 6. TÍTULO IV

### DE LAS COMPETENCIAS Y COMPROMISOS

#### 6.1 Competencias Comunes a los Servidores Públicos


Artículo 10. Los Servidores Públicos de la Red de Salud del Centro 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.
- **Transparencia:** Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.
- **Compromiso con la Organización:** Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

#### 6.2 Compromisos de los Funcionarios

Artículo 11. Los funcionarios de la E.S.E Centro deberán comprometerse a:

- Los funcionarios de la E.S.E Centro, desarrollarán su trabajo con rectitud y sentido profesional, con respeto, pertenencia, solidaridad, participación, productividad, eficiencia, ética, responsabilidad, compromiso, honestidad, transparencia, calidad y filosofía empresarial.
- 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 de la E.S.E 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 empresariales. Estos bienes, vehículos,

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO
	<b>Código:</b> GTH - O - 01
	<b>Versión:</b> 1
	<b>Fecha:</b> OCTUBRE 2012


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.

### 6.3 Compromisos con el Medio Ambiente

Artículo 12. La Red de Salud del Centro E.S.E se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan: Mecanismos de educación y promoción y Manejo de Desechos y Residuos Hospitalarios.

- La Red de Salud del Centro, 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.
- La E.S.E 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 primordial para la E.S.E, 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.
- La E.S.E 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.



	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO
	<b>Código:</b> GTH - O - 01
	<b>Versión:</b> 1
	<b>Fecha:</b> OCTUBRE 2012

## 7. Título V

### CÓDIGO DE ETICA

Artículo 13. El presente Código de ética hace parte de los principios corporativos y valores de la Red de Salud del Centro, sus postulados deberán ser asumidos por todos sus funcionarios.

#### 7.1 Objetivos Éticos

Artículo 14. Los objetivos éticos de la Red de Salud del Centro E.S.E son:

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

##### 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 Empresa.

#### 7.2 El Respeto al Cliente Externo e Interno

Artículo 15. Para lograr estos resultados, se requiere de la participación activa de todos los empleados de la E.S.E., enfatizando y poniendo en práctica uno de los valores más representativos de la Empresa, el buen trato, el cual debe destacarse desde las mismas relaciones laborales.

Dentro de las características básicas en el tema de los clientes internos o empleados, se requieren:

- Fácil localización del personal de cualquier área.
- Obtener ayuda de cualquier servidor en el momento en que se requiera.

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>
	<b>Código: GTH - O - 01</b>
	<b>Versión: 1</b>
	<b>Fecha: OCTUBRE 2012</b>

- 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 y fidelidad de los usuarios.

En el trato al cliente 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 Empresa; 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; si, 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 si, trae otro sí, el del cliente y éste es el que se busca. Un sí, trae al final la verdadera satisfacción del cliente. Todos los funcionarios de la Red deben convertirse en expertos en resolver situaciones difíciles de manera que se logre multiplicar la fidelidad y satisfacción de los clientes. Es una tarea que requiere una atención minuciosa hacia el aspecto humano de la relación con el cliente, es la manera más eficaz de conservarlo.


### 7.3 El Comportamiento del Funcionario Dentro de la Empresa

Artículo 16. El funcionario de la Red deberá cumplir con las siguientes directrices:


- Las relaciones dentro de la Empresa 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

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>
	<b>Código: GTH - O - 01</b>
	<b>Versión: 1</b>
	<b>Fecha: OCTUBRE 2012</b>

- Obrarán de buena fe, con compromiso y sentido de pertenencia
- Está prohibido recibir beneficios comerciales de farmacias, laboratorios, ópticas, establecimientos ortopédicos y demás organizaciones o instituciones similares encargadas del suministro de elementos susceptibles de prescripción médica.
- 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.

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO
	<b>Código:</b> GTH - O - 01
	<b>Versión:</b> 1
	<b>Fecha:</b> OCTUBRE 2012

- 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 servidores de la empresa velar por el buen nombre de la Empresa, 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.

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>
	<b>Código: GTH - O - 01</b>
	<b>Versión: 1</b>
	<b>Fecha: OCTUBRE 2012</b>

## 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

Artículo 17. 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 vinculo laboral o prestación de servicios, permanente o temporal, entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación por parte de la Gerencia.


##### 8.2 Divulgación del Código de Ética y Buen Gobierno

Artículo 18. La Administración de la Red de Salud del Centro E.S.E. a través de las oficinas de Talento Humano y Comunicaciones desarrollará e implementará los instrumentos necesarios para socialización del presente Código de Ética y Buen Gobierno, puesto que, las normas, principios y postulados consignados en éste Código son de obligatorio cumplimiento por parte de todos los funcionarios. La socialización de este código de ética se realizará de manera permanente y hará parte de los procesos de inducción y reinducción.

##### 8.3 Reforma del Código de Ética y Buen Gobierno

Artículo 19. El Código de Ética y Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión de la Gerencia. Se informará a todo el personal los cambios introducidos.

<p><b>Revisó:</b></p>  <p>Subgerente Administrativo y Financiero</p>	<p><b>Aprobó:</b></p>  <p>Gerente y/o Representante de la Dirección</p>
--	---

	<b>RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E</b>
	<b>CODIGO DE ETICA Y DE BUEN GOBIERNO</b>
	<b>Código: GTH - O - 01</b>
	<b>Versión: 1</b>
	<b>Fecha: OCTUBRE 2012</b>