



CODIGO DE BUEN GOBIERNO UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ

Fecha Actualización: 01 de Febrero de 2023

IBAGUÉ, CIUDAD QUE VIBRA
"NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS"
Carrera 8 No 24-01 Barrio el Carmen
Teléfonos 2655534 - 2739595
Email: gerencia@usiese.gov.co

PRESENTACIÓN

Dentro del marco del mejoramiento continuo, presentamos la actualización del Código del Buen Gobierno en coherencia con la normatividad vigente y el Direccionamiento estratégico de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E.

El Código del Buen Gobierno, se constituye en una herramienta de acción que aplicará el equipo de servidores, para direccionar el quehacer cotidiano en la perspectiva de facilitar y fortalecer la gobernabilidad institucional a través de las buenas prácticas del gobierno corporativo de las entidades públicas, establecidas en el Decreto 2482 de 2012 en el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión, adoptando las políticas de desarrollo del sistema administrativo que contiene aspectos de que trata el artículo 17 de la Ley 489 de 1998 relacionados con a) Gestión Misional y de gobierno, b) Transparencia, participación y servicio al ciudadano; c) Gestión del talento humano, d) Eficiencia administrativa y e) Gestión financiera y así, lograr los objetivos misionales y con ello, los fines esenciales del estado.

Se invita a todos los servidores públicos de la entidad a ser partícipes de la implementación de las políticas institucionales, así como de la aplicación de los procesos estratégicos, de apoyo y de prestación de servicios, a cumplir la normatividad, a responder a las expectativas de los usuarios, con calidad y calidez, cumpliendo las propiedades del Sistema General de Seguridad Social en Salud de pertinencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad y seguridad dentro de los lineamientos de imparcialidad, integralidad, eficiencia y transparencia, articulando estas responsabilidades a las políticas institucionales como pilares y orientadores del cabal cumplimiento del Direccionamiento Estratégico.

INTRODUCCIÓN

El presente documento constituye la actualización del Código del Buen Gobierno de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., Empresa Social del Estado, el cual contiene las directrices y prácticas con los que la entidad busca preservar su gobernabilidad, para garantizar la transparencia de su gestión, administrar sus recursos, reconocer y respetar los derechos de los pacientes y partes interesadas. Así mismo, se incluyen los mecanismos de gobierno, conducta e información de la entidad, con el fin de asegurar la confianza sobre su gestión y facilitar el logro de los objetivos gerenciales de crecimiento y desarrollo establecidos en su direccionamiento estratégico.

Las prácticas del Buen Gobierno descritas en este Código de conformidad a la normatividad vigente, complementan y definen parámetros de actuación de la Junta Directiva, del Gerente, del Equipo Directivo y de los servidores públicos de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., así como los mecanismos para la verificación del cumplimiento de sus funciones como entidad prestadora de servicios. Este código rige y dirige la autorregulación normativa en aspectos de autocontrol y de actuación de todos los servidores y colaboradores y sus dependencias en busca de la excelencia en la atención de nuestros pacientes, familiares y usuarios; su sustento legal está plasmado en la ley 1122 del año 2007 y en la circular instructiva No. 045 del año 2007 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Las políticas institucionales de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. establecen las directrices y marco de actuación para el cumplimiento de su misión, entre ellas se resalta la Política Integral de Calidad, con la cual nuestra institución se obliga a prestar los mejores servicios de salud a la población. Como entidad pública, se vincula a otros sectores del desarrollo social de su entorno, lo cual se plasma en su Política de Responsabilidad Social Empresarial que conduce a compromisos con el bienestar de su talento humano y su grupo familiar, con el respeto a los derechos fundamentales y a un compromiso con el desarrollo del talento humano en salud y la gestión del conocimiento.

La actualización en cumplimiento a la normatividad vigente que la entidad y su grupo de colaboradores realiza de este Código del Buen Gobierno, tiene como



propósito generar confianza en la población con respecto a los servicios de salud de primer nivel de atención que aquí se prestan y se convierte en orientador de los procesos y de la prestación de servicios de salud que presta la Unidad de Salud a través de su red de servicios a la población de Ibagué.

CAPITULO I - Origen y naturaleza de la institución y Antecedentes Código Buen Gobierno

1.1. Origen y naturaleza de la institución: La Unidad de Salud de Ibagué fue creada mediante Acuerdo 077 del 24 de diciembre de 1996, del Concejo Municipal de Ibagué, como una Empresa Social del Estado descentralizada del municipio de Ibagué, del primer nivel de atención en salud, conformada por las unidades intermedias, centros y puestos de salud que funcionen en el municipio de Ibagué, dotada con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrito a la Secretaria de Salud Municipal, sometida al Régimen Jurídico previsto en el capítulo III, artículo 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1993.

De acuerdo al numeral 6 del artículo 195 de la Ley 100 de 1993 y el Artículo 16 del Decreto 1876 de 1994, en materia contractual, la Unidad de Salud de Ibagué, se rige por las normas del derecho privado, podrá utilizar discrecionalmente las cláusulas excepcionales previstas en el Estatuto General de la Contratación de la Administración Pública. La entidad inicio sus actividades a partir del 1 de septiembre de 1997.

Al disponer de autonomía administrativa y de patrimonio propio la Unidad de Salud, por intermedio de las Juntas Directivas y la Gerencia toma sus propias decisiones con relación al Direccionamiento estratégico, evalúan permanentemente el comportamiento técnico, administrativo y financiero y deben velar por el cumplimiento de la Misión y los Objetivos institucionales. Al tener su patrimonio conformado por fondos, derechos y con una serie de bienes muebles e inmuebles y con los recursos financieros que garantizan su funcionamiento la Junta Directiva y la Gerencia son responsables de que estos recursos cumplan la finalidad social para la cual fueron destinados.

1.2. Antecedentes Código Buen Gobierno: La Ley 1122 de 2007 en su artículo 40 Literal h. Estableció que la Superintendencia Nacional de Salud, debe vigilar

que las Instituciones aseguradoras y prestadoras de servicios del Sistema General de Seguridad Social en Salud, debían adoptar y aplicar un Código de conducta y de buen gobierno que oriente la prestación de los servicios a cargo de la entidad y asegure la realización y contribución a alcanzar los fines del Estado.

El Código del Buen Gobierno deberá estar acordes con la Constitución Nacional, el desarrollo normativo del Sistema de Seguridad Social en Salud y de aquellas normas particulares que le sean propias a la institución. La actualización del código correrá a la par de los cambios de los planes estratégicos institucionales, del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad, y del MECI 1000:2005.

Mediante resolución No. 227 de Octubre 25 de 2007, la Gerencia de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., adoptó El Código del Buen Gobierno con los siguientes objetivos:

- Facilitar al equipo directivo, el cumplimiento de los fines constitucionales y la misión de la entidad y fortalecer sus niveles de gobernabilidad.
- Contribuir al desarrollo de las acciones definidas y establecidas para el mejoramiento continuo, consolidando una gestión ética y una cultura organizacional de integridad, transparencia y eficiencia, basado en normas y procesos que regulan el diseño, integración y funcionamiento de la entidad en sus áreas de dirección, atención al usuario y apoyo logístico.

CAPITULO II – Direccionamiento estratégico

2.1. MISION

Somos una empresa social del estado, prestadora de servicios de salud en el primer nivel de atención, con una extensa red de servicios en el Municipio de Ibagué, en área urbana y rural.

Aportamos al Sistema General de Seguridad social en Salud, nuestros mayores esfuerzos, para mejorar la calidad de vida de la comunidad en especial de la población de menores recursos económicos a través de los procesos de promoción, prevención, tratamiento de la salud, comprometidos con una atención

humanizada que respeta los derechos de todos nuestros usuarios, contribuyendo así con los principios generales de la Constitución Política.

2.2. VISION

Ser la entidad prestadora de servicios de salud de Ibagué, con el mayor cubrimiento en la red de servicios de atención del primer nivel, especializados en la promoción de la salud y prevención de las enfermedades en la comunidad ibaguereña, contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida.

2.3. OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- Incrementar la eficiencia, eficacia y calidad en el desempeño de los procesos, mediante la prestación de servicios de salud pertinentes, seguros de baja complejidad y con enfoque de riesgo, que generen satisfacción de las partes interesadas, competitividad y desarrollo de la institución.
- Contribuir al mejoramiento de la salud, el bienestar y desarrollo integral de la comunidad usuaria a través de la prestación de servicios basados en estándares óptimos de calidad y su participación en los procesos de mejoramiento continuo.
- Mantener las condiciones técnico científicas, que faciliten la gestión tecnológica y el desarrollo de los sistemas de información orientados a la eficiencia, la efectividad y la seguridad, en un marco de aplicación acorde con las posibilidades institucionales y las necesidades de la comunidad.
- Fortalecer la gestión de la información de manera que asegure la continuidad en la prestación de servicios, la toma de decisiones basada en hechos y datos y facilite la articulación de la información de las dependencias funcionales integradas en red.
- Fortalecer la gestión del conocimiento, a través de la relación docencia – servicio, como estrategia para la generación de innovaciones, que permitan mejorar los procesos de prestación de servicios de salud a toda la población usuaria.
- Disponer de los recursos físicos, tecnológicos y de infraestructura

que respondan a las necesidades y características técnicas requeridas para la prestación de servicios, garantizando un ambiente humanizado para los usuarios y empleados.

- Fortalecer la cultura organizacional por medio de los procesos de capacitación e incentivos y la gestión por competencias, que contribuya a la satisfacción, motivación y calidad de vida de nuestro recurso humano, para humanizar la prestación de los servicios de salud.
- Lograr la sostenibilidad empresarial en el tiempo, mediante el fortalecimiento de la productividad, la eficiencia en la facturación y en la gestión de cobros, que mejore las utilidades operacionales para garantizar rentabilidad económica y social.

2.4 PRINCIPIOS CORPORATIVOS

Son los establecidos en el artículo 209 de la constitución Política de Colombia: buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia.

La ética de los servidores públicos, tiene como propósito fundamental el bien común ciudadano. Los principios éticos tienen como función primordial desarrollar hábitos y actitudes positivas en los servidores públicos, que permitan el cumplimiento de los fines institucionales para beneficio de la comunidad, generando confianza y credibilidad en la sociedad ibaguereña.

Los siguientes son los principios que rigen el actuar de los servidores públicos:

- La función primordial del servidor público es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad.
- El empleo público es vivir cada día como si fuera el primero, con la misma disciplina, compromiso, emoción, iniciativa y mística.
- La fidelidad a la institución, jefes, compañeros y comunidad es imperativo del servicio público.
- Las decisiones y actividades del servidor público, garantizan la prevalencia del interés general sobre el interés particular.
- El trato cortés, amable y considerado, acerca a las personas.
- Los servidores públicos están obligados a alcanzar con entusiasmo, convicción y trabajo en equipo, el mejoramiento de los procesos de atención y servicio al ciudadano.

- La imagen pública está reflejada en la consideración y el aprecio que cada uno de los servidores públicos muestra por la institución.
- Es imperativo del servicio público, obrar con equidad en todas sus formas y circunstancias.
- El servicio público comporta un alto nivel de paciencia, comprensión y transigencia con los seres humanos.

2.5. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL DE LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE COMO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.

MAPA DE PROCESOS

La unidad de salud de Ibagué USI E.S.E, tiene establecido en su mapa, tres procesos específicos, cuyo centro es la comunidad y todos aquellos grupos de interés, los cuales interactúan en una dinámica de procesos asistenciales y de apoyo, prestando servicios en salud soportados en los procesos de evaluación y mejora continua, que en conjunto interaccionan en un contexto institucional definido por los procesos estratégicos, fortaleciendo las acciones colectivas y el componente de responsabilidad social, para dar cumplimiento al eje central de garantizar en derecho fundamental a la salud en conexidad con la vida.

GRÁFICA 1. Mapa de procesos



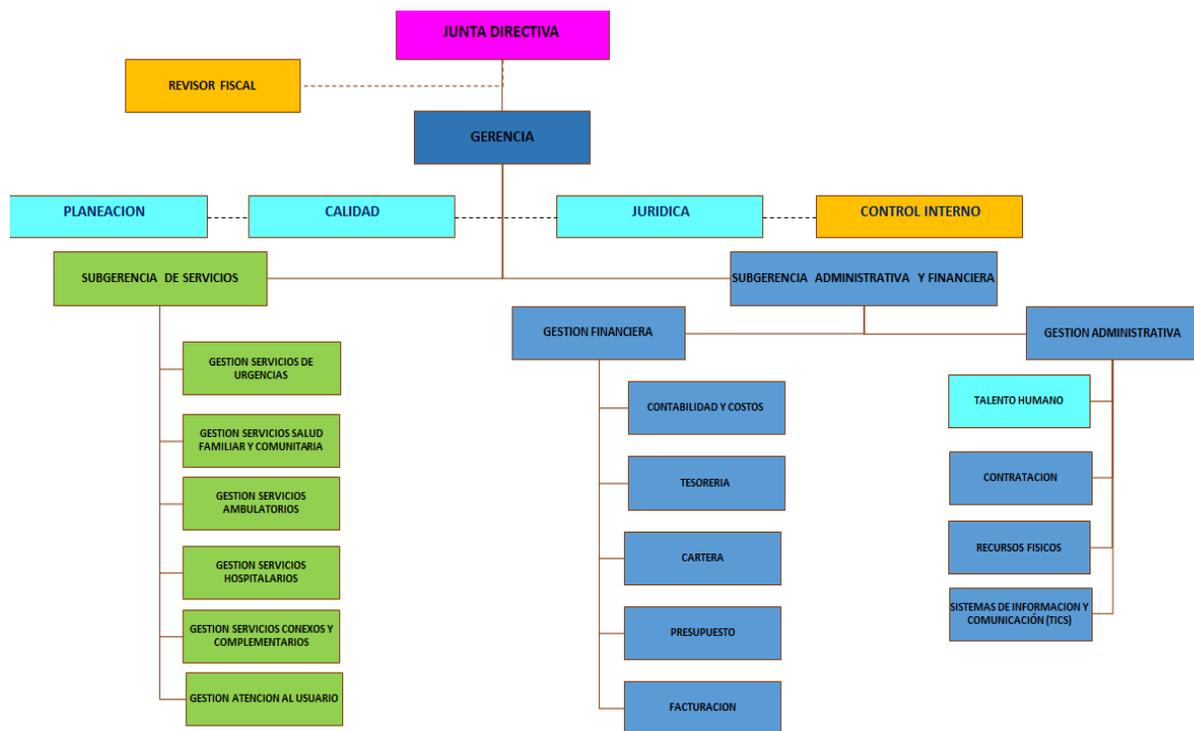
A la fecha se encuentra en actualización el mapa de procesos de la Unidad de Salud de Ibagué.

ORGANIGRAMA INSTITUCIONAL

Se realiza ajuste al organigrama teniendo en cuenta el orden jerárquico de las áreas que dependen del área de la subgerencia de servicios y en el área de gestión administrativa se incluye como subproceso el sistema de gestión documental el cual queda incluido en gestión de la información y Tics, además se incluye Gestión de atención al usuario y participación social en el área de subgerencia de servicios, teniendo en cuenta que es un proceso transversal de toda la Institución.

También se realiza la modificación a las líneas de las áreas staff de la gerencia, para que no figuren jerárquicamente como dependientes, sino que su organización sea del mismo nivel estratégico.

ORGANIGRAMA



PROCESOS ESTRATÉGICOS.

Incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación, aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios y revisiones por la dirección. Estos procesos están dirigidos a

interpretar las necesidades del entorno y los requerimientos y expectativas de los clientes y usuarios, con el fin de obtener la información suficiente y veraz que permita formular políticas y estrategias destinadas a la consecución de los objetivos institucionales e impulsar el mejoramiento a partir de los resultados del control, adecuada gestión de sus procesos y recursos.

Dentro del mapa se visualizan:

- Gestión de Direccionamiento Estratégico.
- Gestión de Planeación, Calidad y Desarrollo Estratégico.
- Gestión Jurídica.

PROCESOS MISIONALES.

Corresponden a todos aquellos que desarrollan la Misión de la Entidad:

- Gestión de Atención al Usuario y Participación Social.
- Gestión de Servicios Ambulatorios.
- Gestión de Servicios de Hospitalarios.
- Gestión de Servicios de Urgencias.
- Gestión de Servicios Complementarios.

PROCESOS ADMINISTRATIVOS.

Los procesos de apoyo suministran servicios complementarios que soportan y garantizan la atención integral de los usuarios de la entidad. Aquí se incluye todo procedimiento para la provisión de los recursos que son necesarios en los procesos estratégicos, misionales y de medición, análisis y mejora como lo son:

- Gestión Financiera.
- Gestión Talento Humano.
- Gestión Recursos Físicos.
- Gestión Sistemas de Información y TICS.
- Gestión de Contratación.

La estructura Organizacional de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., de acuerdo al Decreto 1876 de 2004, contempla las siguientes áreas:

2.5.1. Área de Dirección y de Gestión Corporativa.

Constituido por la Junta Directiva y la Gerencia. La Junta Directiva está conformada por cinco integrantes, Dos (2) del estamento Político-administrativo, Dos (2) de los funcionarios de planta de la Institución y uno (1) de la Comunidad.

El área de dirección y gestión corporativa, tiene a su cargo las siguientes responsabilidades básicas:

- Mantener la unidad de objetivos e intereses de la entidad en torno a la misión y objetivos institucionales.
- Identificar las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios.
- Determinar los mercados a atender.
- Definir un portafolio de servicios adecuado al primer nivel de atención
- Definir la estrategia del servicio.
- Asignar recursos.
- Adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional.
- Otras funciones de dirección que exija la operación normal de la entidad.

El Revisor Fiscal es un Contador Público (Art. 215 del Código de Comercio), quien en relación con su labor de fiscalización, entrega a la Junta Directiva un informe de las actividades desarrolladas y del resultado de la labor de la empresa, con un dictamen sobre las operaciones, los Estados Financieros y los resultados obtenidos. La misión fundamental del Revisor Fiscal es la de dar fe en relación con determinadas situaciones o documentos, esa fe es dada por la misma Ley, porque las condiciones de idoneidad que se le exigen, permiten presumir la verdad de los documentos o situaciones amparadas con su firma.

Es responsabilidad de la Junta Directiva, la Gerencia y de su equipo Directivo, asegurar que se promueva la toma de conciencia de los requisitos del Código del Buen Gobierno en todos los niveles de la organización y fortalecer las relaciones con partes externas sobre asuntos relacionados con el Código del Buen Gobierno.

2.5.2. Área de Atención al Usuario:

Es el conjunto de unidades orgánico - funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de servicios de salud con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el

tipo de recursos para el efecto, las formas y características de la atención, y la dirección y prestación del servicio. Se estructura para su oferta de servicios en unidades intermedias de salud, centros y puestos de salud.

La prestación de servicios de salud se realiza a través del área de admisiones y de las áreas asistenciales.

2.5.2.1. Área de Admisiones.

En ésta área se ubican todos los procesos de:

- Identificación del usuario.
- Verificación de derechos de atención.
- Apertura de historias clínicas.
- Asignación de citas.
- Asignación de cama hospitalaria.
- Registro de referencia y contrarreferencia.
- Sistema de Información y Atención al Usuario.

2.5.2.2. Área Asistencial

En ésta área se ubican los procesos tendientes a garantizar y prestar servicios de salud de primer nivel de atención, orientados a atender al usuario con óptimas condiciones de calidad y eficiencia e incluye todos los servicios de consulta externa o ambulatorios (Consulta médica General, Odontología General y programa de Promoción y Prevención), hospitalización, urgencias, traslado básico de pacientes y servicios de apoyo diagnóstico (Laboratorio clínico e imagenología) y atención de partos de baja complejidad.

El principal objetivo de la Unidad de Salud es la producción de servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad básicas establecidas.

2.5.3. Área de Apoyo Logístico

Comprende las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas los procesos de planeación, adquisición, manejo, utilización, optimización, y control de los recursos humanos, financieros, físicos y de información necesarias para alcanzar y desarrollar los objetivos de la

organización, y realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación. Conformado por los procesos administrativos, financieros, contable, informática y de servicios generales, que suministran y gestionan los recursos para la prestación del servicio.

El apoyo logístico de la Unidad de Salud, se realiza a través del área financiera y contable y del área de recurso humano y físico.

2.5.3.1. Área Financiera y contable

En ésta área se ubican los procesos de contabilidad, presupuesto, facturación, cartera y tesorería y son los encargados de optimizar y racionalizar el manejo de los recursos en procura de tener una empresa con capacidad de prestar más y mejores servicios de salud y de presentar los informes financieros de la institución.

2.5.3.2. Área de Recurso Humano y Físico

En ésta área se ubican los procesos de administración de personal, de administración de recursos físicos, de sistemas de información y servicios generales y tiene a su cargo la organización, funcionamiento y optimización de los recursos: Humanos, físicos y logísticos de la entidad.

La administración del talento humano, tiene como finalidad la de crear condiciones organizacionales y métodos por medio de los cuales, las personas puedan alcanzar mejor sus objetivos, encaminados al desarrollo laboral y de la institución.

La Administración de los recursos físicos comprende los procesos relacionados con administración de bienes muebles e inmuebles, el proceso de compras y adquisiciones, mantenimiento, almacenamiento, conservación y distribución de insumos para garantizarle a la institución el apoyo necesario para el cumplimiento de su misión.

El área de sistemas de información, comprende las acciones de recolección, crítica, análisis y suministro de información para la toma de decisiones y el direccionamiento de la empresa.

El área de servicios generales comprende los procesos relacionados con los servicios de aseo, vigilancia y transporte administrativo, que prestan los servicios

necesarios para contribuir al cumplimiento de los planes y programas de la entidad.

La USI-ESE tienen como finalidad la rentabilidad social y mantener un equilibrio financiero que le permita su sostenibilidad como empresa social del estado.

El desarrollo de la función de autorregulación y de autocontrol institucional es compromiso de todos los servidores de la entidad y de todos los coordinadores de las Unidades administrativas la obligación de informar a la Gerencia General sobre el correcto desempeño de los lineamientos contenidos en el Código del Buen Gobierno y de cualquier necesidad de mejora.

CAPÍTULO III. De los valores y principios éticos de los servidores públicos.

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., adopta los siguientes valores y principios éticos 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, contenidos en la Resolución 250 de Noviembre 21 de 2007, emanada de la gerencia.

3.1. PRINCIPIOS Y VALORES ETICOS

En concordancia con nuestro slogan “Nuestros Servicios al Alcance de Todos”, los servidores de La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., velaremos por el cumplimiento de los siguientes principios y valores éticos:

3.1.1. Principios Éticos

Además de los principios establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, los principios éticos de los servidores públicos de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., serán:

1. Considerar a la Comunidad como un fin y no como un instrumento o medio. El ciudadano, en su calidad de persona, es portador de dignidad y por tanto acreedor del respeto de los funcionarios, expresados en términos de servicio a su causa y a sus proyectos en los que la Empresa tenga compromisos.

2. No deben ahorrar esfuerzos por prevenir, controlar y sancionar la corrupción, entendida como el acceso a prebendas y privilegios con abstracción del servicio a la comunidad.
3. Las políticas de la Entidad deben basarse en valores que garanticen el buen desempeño organizacional, como por ejemplo, el manejo eficiente de los recursos, servicios de calidad, adecuada atención a los usuarios e imparcialidad.
4. Todo servidor público debe ser responsable de sus decisiones y de sus consecuencias.
5. Todo Servidor Público debe obrar con equidad en todas las formas y circunstancias.
6. Debe prevalecer el interés general sobre el particular.
7. La función primordial es la de atender eficaz, eficiente y oportunamente a la comunidad.
8. Es imperativo del Servidor Publico la fidelidad y el respeto a la institución, a su jefe, a sus compañeros y a la comunidad.

3.1.2. Valores Éticos

Los valores éticos mínimos que deben cumplir los servidores de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., con el fin de garantizar el buen desempeño de la entidad, serán los siguientes:

- **Pertenencia:** El servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué-E.S.E., debe considerarse como parte de la institución, del grupo de trabajo y de la comunidad.
- **Honestidad:** El servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué-E.S.E., se compromete a actuar con rectitud, honradez y veracidad en todos y cada uno de sus actos, a proceder de acuerdo con las reglas de la Entidad y los valores aceptados por la sociedad como buenos principios.

- **Igualdad:** El servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué-E.S.E., se guiará en la prestación del servicio a la comunidad por la no discriminación de ninguno de ellos, cualquiera sea sus circunstancias de sexo, raza, condiciones culturales, sociales y económicas. Deberá reivindicar el derecho de los ciudadanos a la participación en condiciones de igualdad en las decisiones que los afecten.

Así mismo, la Entidad en sus relaciones con los Servidores debe encarnar el valor de la igualdad en sus diferentes actuaciones administrativas, en especial cuando se trata de asignar cargas de trabajo y de llevar a cabo procesos de capacitación, de incentivos, encargos o asignación a proyectos y programas especiales.

- **Responsabilidad:** El servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué-E.S.E., deberá tener la capacidad de reconocer y aceptar las consecuencias de las decisiones tomadas libremente, con base en las funciones asignadas por la Entidad, como consecuencia de la obligación moral por cumplir con el deber asignado, aportando lo mejor de sí mismo.
- **Solidaridad:** Valor moral correspondiente al vínculo que debe existir entre el servidor público que presta sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué, ESE., con otras personas, sean estas cercanas o lejanas y que estén interesadas en proyectos comunes o que se encuentren en situaciones de necesidad y de reclamación, deberán adherir a su causa. La solidaridad del servidor público, deberá llevarlo a interesarse como condición de gobernabilidad por la causa de los ciudadanos, especialmente de los damnificados, las de los que carecen de relaciones estratégicas dentro de la administración pública, a de los que han sufrido las consecuencias de la violencia o los que han sufrido el impacto del desempleo. El Servidor público deberá comprometerse de manera especial con la protección del medio ambiente y con la construcción de la paz como formas eximias de solidaridad con el planeta, con la vida y con las futuras generaciones.
- **Tolerancia:** El servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué-E.S.E., en virtud indispensable de la vida democrática, debe entrar en dialogo con los ciudadanos de diferentes concepciones, logrando mutuo enriquecimiento. Para fortalecer el valor de la tolerancia, la

Entidad propenderá por eliminar o debilitar en los Servidores las posiciones dogmáticas y autoritarias que llevan al fanatismo y a posturas irreconciliables, así como a evitar la superficialidad y la privatización de las diferentes posiciones filosóficas que impiden el ejercicio de la confrontación de las ideas.

- **Lealtad:** Todo servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué-E.S.E., le debe gratitud y amor a la empresa, a sus jefes, a sus compañeros, a su familia ya la sociedad como así mismo.
- **Respeto:** Es deber del servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué-E.S.E., la convivencia social, basado en los principios del respeto y consideración de los derechos propios y de los demás, valorando las cualidades de los otros y el medio que nos rodea.
- **Compromiso:** El servidor público que preste sus servicios a la Unidad de Salud de Ibagué-E.S.E., se comprometerá a participar activamente en el logro de los objetivos, la misión y visión institucional de manera constante, responsable, eficiente, eficaz, con calidad, bajo el mejor método, al menor costo y en el menor tiempo posible, aportando lo mejor de sí mismo.
- **Transparencia:** El servidor público debe cumplir con los principios éticos de conformidad con los deberes y obligaciones a los que se ha comprometido con la institución y la sociedad.

CAPITULO IV – De la interacción con los grupos de interés.

4.1. Grupos de interés: Hace referencia a entidades, grupos o personas con quienes la Unidad de Salud E.S.E., tiene contacto y establece una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objeto social. La entidad reconoce entre otros y como sus principales grupos de interés los siguientes:

- **Proveedores:** Personas naturales o jurídicas, que prestan un servicio a la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., o de quienes se reciben bienes, información e insumos. Constituyen con sus productos, imagen y experiencia. La Unidad de Salud, 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, seguridad y equilibrio contractual en el cumplimiento de obligaciones recíprocas.

Para la contratación y selección de proveedores tanto de bienes como de servicios la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., adopta los principios definidos en las normas y leyes vigentes, contempladas en el estatuto y manual de contratación, 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:** Lo constituyen, 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 la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., 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, se aplica la norma y se vela por un ambiente laboral en armonía que posibilite cumplir con los objetivos institucionales.
- **Empresas administradoras de planes de beneficio:** El Gerente y su grupo directivo se comprometen a mantener buenas relaciones con todas las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios, acogiendo a los principios éticos y a la transparencia en estas relaciones. La prestación del servicio de salud contratado debe realizarse con criterios de calidad y con las mejores condiciones financieras para la entidad en las negociaciones.
- **Instituciones educativas formadoras de talento humano en salud:** La docencia se establece como contribución a la generación de espacios de práctica en la Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E., comprometiéndose en participar en la formación del talento humano en salud y en el desarrollo de una gestión del conocimiento que aporte en sus prácticas clínicas y administrativas y apoye la generación del nuevo conocimiento para mejorar la salud de toda la población usuaria.

- **Otras instituciones prestadoras de servicios de salud:**
Mantener relaciones cordiales y transparentes, apoyando la gestión en red municipal y departamental, para mejorar la oportunidad en la atención, generando espacios de referenciación que permitan el desarrollo de los prestadores del sistema de salud y su comparación con las mejores prácticas que conduzcan a los mejores resultados en la atención prestada a los usuarios.
- **Comunidad:** La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., 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 busca de la mejor relación con sus usuarios pacientes y familias, La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., coordinará la conformación y funcionamiento de la Alianza de Usuarios, con el objetivo de garantizar que los usuarios que utilizan los servicios de la entidad, tengan sus propios representantes que velen y defiendan sus derechos 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.
- **Organismos de control y vigilancia:** El Gerente y su equipo directivo mantienen relaciones armónicas con los organismos de control y evaluación del Estado a nivel Municipal, Departamental y Nacional, comprometiéndose a suministrar toda la información que legalmente requieran en forma oportuna, completa y veraz para que puedan desempeñar eficazmente su labor de auditoría y evaluación. La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., asumiendo el compromiso de implementar las acciones de mejoramiento institucional que estas entidades recomienden y de revisar de manera periódica sus procesos para realizar las labores correctivas a que hubiere lugar.
- **Otros grupos de interés:** Existen otros grupos con los que La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., tiene y mantiene contactos de mutuo beneficio; a través de estas relaciones, se cumple con su objeto como entidad pública y apoya la estrategia de Redes de Atención para la mejor atención de los usuarios del sistema de salud. Los grupos son los siguientes:

- Alcaldía de Ibagué.
- Ministerio de Salud y Protección Social.
- Secretaria de Salud del Tolima.
- Secretaría Municipal de Salud de Ibagué.
- AESETOL – “Asociación de Empresas Sociales del Estado del Tolima”
- Asociación Colombiana de Clínicas y Hospitales.
- Cooperativa de Hospitales del Tolima
- Universidades e instituciones educativas.

CAPÍTULO V. De la responsabilidad social empresarial

La Responsabilidad Social es definida como el conjunto integral de políticas, programas y actividades centrados en el respeto por la ética, las personas, la comunidad y el medio ambiente, adoptadas por La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., para el mejor cumplimiento de su objeto social. Para su despliegue la entidad, asume las siguientes políticas:

5.1. Política de gestión como entidad pública

- Los dineros de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., son públicos y por lo tanto, son sagrados.
- La gestión pública de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., es transparente y de conformidad con su plan anual de anticorrupción y de atención al ciudadano rinde cuentas de su gestión ante sus grupos de interés tanto internos como externos..
- En la Unidad de Salud E.S.E., no se aceptan transacciones de poder político que generen intereses burocráticos o económicos.
- El ejemplo de la actuación del equipo directivo en el logro de los resultados de la entidad, es la principal herramienta pedagógica de transformación institucional que debe regir el comportamiento de todos los servidores públicos de la entidad.
- La gestión de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., estará direccionada en un plan de desarrollo institucional, en un plan de gestión gerencial, que se complementen con planes de acción y con la formulación, ejecución y evaluación del correspondiente presupuesto anual.

5.2. Política de Responsabilidad Social

La Unidad de Salud E.S.E., declara pública y expresamente su compromiso con

el cumplimiento de la gestión interna de resultados, de su rendición pública de cuentas y al ejercicio del control social mediante la protección a los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, a la asociación, al respeto, a la equidad en la atención, al acceso a la información, a facilitar la participación social de usuarios, familias y demás grupos de interés y al cuidado y preservación del medio ambiente.

5.3. Política de Control Social

La Unidad de Salud E.S.E., se compromete a promover la participación de los usuarios, sus familias, la ciudadanía, las organizaciones sociales y comunitarias, para prevenir, racionalizar, proponer, acompañar, vigilar y controlar la gestión pública, garantizando la adecuada prestación de servicio, asumiendo los siguientes compromisos:

- **Compromiso con el desarrollo y bienestar del talento humano y su grupo familiar:** Las políticas y programas para el desarrollo y bienestar de los empleados deben conducir a la mejor atención de los usuarios beneficiarios de la prestación de servicios de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., La institución debe obtener información de sus empleados en un contexto integral para el desarrollo de los programas de bienestar social con cobertura a la familia en educación, recreación y salud.
- **Compromiso con la comunidad:** La Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E., 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 social del estado.

La entidad cumple una misión social, generando bienestar y mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad ibaguereña, por lo tanto en forma permanente se vincula a los programas, jornadas y campañas de salud que propicien el mejoramiento de las condiciones de salud de la comunidad.

- **Compromiso con el Respeto a los Derechos Fundamentales:** La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., manifiesta su indeclinable respeto

a los derechos fundamentales especialmente el de la salud y no discrimina la atención en salud a ninguna persona debido a su raza, creencias, religión, situación económica u orientación política. Para la atención en la entidad prima la defensa y cuidado de la salud y la vida por encima de intereses o necesidades económicas.

- **Compromiso con el desarrollo del talento humano en salud y la gestión del conocimiento:** La Unidad de Salud, apoya el desarrollo del talento humano en salud, a través de relaciones con instituciones educativas idóneas las cuales tienen en la entidad un centro de prácticas para el logro de las competencias de estudiantes de las áreas de la salud, oficializado a través de convenios docente asistenciales suscritos.

5.4. Política de Información de la Gestión de Resultados y la Comunicación a la Comunidad

Los informes financieros y de gestión de resultados presentados a los respectivos entes reguladores y de control, deben ser conocidos y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de los hechos que se generen en La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., y que no sean materia de reserva.

Para el efecto utilizará los siguientes medios entre otros: El Sistema de Atención e Información al Usuario, los boletines, folletos o circulares, carteleras, correo electrónico, sitios Web, redes sociales, plataformas y aplicativos institucionales de los organismos de vigilancia, seguimiento y control, entre otros.

5.5. Política de Atención al Usuario

La Atención al Usuario es un servicio institucional cuya finalidad es la de colaborar en la mejora continua de la Calidad Asistencial mediante el conocimiento de la opinión del usuario y de su integración con los objetivos y organización de los servicios que se prestan, apoyando toda forma de participación comunitaria que conlleve a un verdadero control social, procurando con ello alcanzar el grado óptimo de satisfacción de los usuarios y profesionales del mismo.

Las políticas de atención al usuario en salud se establecen a través de la atención de peticiones, quejas y reclamos, esta se realiza mediante el procedimiento establecido por la cual la comunidad puede presentar solicitudes como reclamos, consultas e información referente a la prestación de servicios de salud y al manejo

de sus recursos, a las cuales se les dará respuesta en los términos establecidos por normatividad.

El término usuario hace referencia, no solamente a los pacientes, sino también a los familiares de los mismos y a otras personas a las que, habitualmente se presta atención en cualquiera de nuestras dependencias o servicios.

5.5.1. Derechos, Deberes y Mecanismos de Participación de Los Usuarios

a) Derechos

- Acceder en condiciones de calidad, oportunidad y sin restricción a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos incluidos en el plan de beneficios.
- Acceder a las actividades, procedimientos, intervenciones, insumos y medicamentos no incluidos en el plan de beneficios y que sean requeridos con necesidad, según procedimiento establecido.
- A obtener una segunda opinión sobre su tratamiento o diagnóstico.
- Acceder a las pruebas y exámenes diagnósticos indispensables para determinar si requiere o no un servicio de salud.
- Recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia posible, respetando los deseos del paciente incluso en caso de enfermedad irreversible.
- A solicitar un resumen escrito de su diagnóstico, pronóstico, plan de tratamiento y cuidados recibidos.
- Para la verificación de derechos se solicitará únicamente el documento de identidad o cualquier otro mecanismo tecnológico que permita demostrar el derecho. No podrá exigirse al afiliado copia, fotocopias o autenticaciones de ningún documento.
- A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como a recibir una respuesta oportuna.
- A disfrutar y mantener una comunicación plena y clara con el personal de la salud, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales y en caso de enfermedad, estar informado de los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgo que dicho tratamiento conlleve..
- A revisar y recibir explicaciones acerca de los costos de los servicios obtenidos.

- A recibir los servicios de salud en condiciones de habitabilidad, higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- Elegir libremente el asegurador, el médico y en general a los profesionales de la salud; como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida dentro de la oferta disponible.
- Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profese o si no profesa culto alguno.

b) Deberes

- A propender por el autocuidado de su salud, el de su familia y el de la comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas por el personal de salud y las recibidas en los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad.
- Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas por el sistema de salud, así como los recursos del mismo.
- A cumplir las normas del sistema de salud.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- A suministrar de manera voluntaria, oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos de recibir el servicio.
- A contribuir al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

c) Mecanismos de Participación

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., acoge, protege, respeta y defiende los derechos, los deberes y los mecanismos de participación de los ciudadanos, garantizando su divulgación, orientación y aplicación permanente según lo establecido en el Decreto 1757 de 1994 y demás disposiciones que regulan la materia, como son:

La Circular Única de la Supersalud 047 del 30 de noviembre del 2007; Título 7: Protección de los usuarios y la participación ciudadana.

Manual de Atención al Usuario: Aprobado por el comité de calidad, según acta de revisión y actualización de documentos asistenciales de Abril 25 de 2012, en el cual se establecen los procesos básicos para la atención al usuario y la atención de peticiones, quejas y reclamos.

La ley 1438 del 2011: Por medio de la cual se Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud, en el Capítulo VIII, artículo 136... definición de la Política de Participación Social”

Lo anterior, de tal manera que los usuarios que reciben atención en la prestación de los servicios de salud, tengan sus representantes en espacios institucionales, tales como en:

La Junta Directiva de la ESE
El Comité de Ética Institucional.
Liga de Usuarios y Asociaciones de Usuarios.

5.5.2. Sistema de Atención e Información al Usuario

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., atenderá a la ciudadanía por medio de los puntos de atención al usuario para orientar y tramitar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas y suministrará la información relativa a la gestión pública, para facilitar el ejercicio del control social. La entidad se compromete a desarrollar las políticas relativas a la comunicación informativa, que contribuya a establecer un contacto permanente con los servidores públicos y los grupos de interés, la cual debe ser pertinente, confiable, clara, veraz, oportuna y suministrada en los formatos y canales establecidos para el efecto.

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., se compromete, a fortalecer el Sistema de Atención e Información al Usuario en el ámbito de su competencia, a implementar las políticas encaminadas a dar respuesta oportuna y satisfactoria a las peticiones quejas, reclamos y demás solicitudes formuladas por la comunidad.

5.6. Política Rendición de Cuentas

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., se compromete a realizar la rendición pública de las cuentas cada año, para informar a los ciudadanos acerca del proceso de avance y el cumplimiento de los objetivos y metas contenidas en la planeación estratégica, la información financiera y la ejecución del presupuesto, resultante de la gestión administrativa.

5.7. Política de relación y Compromisos con Organismos de Control Externo

El Gerente y su Equipo Directivo, se comprometen a mantener relaciones armónicas con los Organismos de Control y a suministrarles la información que legalmente requieran en forma pertinente, confiable, oportuna, completa y veraz, para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Además se compromete a colaborar armónica y eficazmente para con los Organismos de Control Administrativo, Fiscal y Político, para lo cual se propone posicionar el respeto por la independencia de los poderes públicos y en especial por la atención y prestación de los servicios de salud y el ejercicio del control social, la entrega de informes de rendición de cuentas de la gestión de resultados. Así mismo, se compromete a implementar las acciones en el Plan de Mejora que los organismos de control, recomienden conforme al resultado de sus informes de auditorías.

5.8. Política Medioambiental

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., se compromete a enmarcar los procesos institucionales, manteniendo las relaciones armónicas con el medio ambiente como responsabilidad de la entidad en el desarrollo social, empleando mecanismos de promoción y educación, uso de tecnologías limpias, manejo de desechos líquidos y sólidos de acuerdo a la normatividad hospitalaria.

CAPITULO VI: Políticas Para El Sistema De Desarrollo Administrativo

Se establece como políticas generales de obligatorio cumplimiento para su relación con colaboradores, usuarios tanto internos como externos, la comunidad en general, sus competidores, los organismos de control y vigilancia y organismos de dirección de nivel superior, así como otros grupos de interés las siguientes políticas institucionales.

6.1. Políticas para la Gestión Ética

6.1.1. Política de Transparencia y Probidad

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., entregará información clara, completa, oportuna, confiable, sencilla y cuando sea del caso comparable, de forma tal que asegure su comprensión por parte de sus grupos de interés o por cualquier

ciudadano que tenga interés en la gestión de la entidad.

6.1.2. Política para la Gestión Ética

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., manifiesta su compromiso de encausar sus actividades de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, el Código de Ética institucional y de Buen Gobierno, orientándose hacia una Gestión integral, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés. Para el efecto se establecen los siguientes postulados de ética:

- Respetamos y protegemos la vida, la dignidad humana y la salud de los usuarios de nuestros servicios sin discriminación alguna.
- Acogemos la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la norma del Derecho Internacional Humanitario (DIH) y protegemos la misión médica.
- Respetamos y protegemos los derechos de los usuarios y facilitamos el cumplimiento de los deberes de los ciudadanos, garantizando su divulgación, orientación y aplicación permanente.
- Acogemos y cumplimos los principios inherentes a la gestión pública, establecidos en la Constitución Política y en las Leyes que regulan el desempeño de los servidores públicos.
- Actuamos conforme a los principios de nuestras profesiones y a los términos pactados en el contrato de trabajo, estableciendo relaciones sociales y laborales fundamentadas en el diálogo, el respeto, la tolerancia y la solidaridad.
- Respetamos y protegemos los derechos de los servidores de la empresa y facilitamos el cumplimiento de los deberes contemplados en el Régimen de Administración de Personal.
- Obramos siempre teniendo en cuenta los contenidos de la Plataforma Estratégica fundamentada en Misión, Visión, Principios corporativos y Objetivos Estratégicos.

- Acogemos la calidad como oportunidad para el mejoramiento continuo en nuestro sistema de prestación de servicios de salud, respetando los principios de enfoque hacia el cliente, liderazgo, participación activa de los funcionarios públicos, enfoque basado en procesos, enfoque del sistema para la gestión, enfoque basado en hechos para la toma de decisiones, relaciones mutuamente beneficiosas, transparencia, coordinación y cooperación.
- Propenderemos en forma permanente en el autocuidado de la salud, el bienestar integral, el auspicio de prácticas de vida sana en el trabajo y la protección del medio ambiente.
- Basamos nuestro desarrollo del talento humano y organizacional en la adquisición continua de conocimientos relacionados con las mejores prácticas y técnicas en la Prestación de los servicios de salud a nuestro cargo.
- Con nuestro trabajo contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida de la población de Ibagué.

6.1.3. Política De Erradicación De Prácticas Corruptas

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., se compromete a luchar contra la corrupción para lo cual establecerá compromisos en forma permanente a través de la construcción y ejecución del plan anticorrupción, para lograr este objetivo por parte de sus funcionarios, contratistas, estudiantes en práctica y proveedores. Conforme a lo anterior los funcionarios se comprometen a no aceptar ofrecimientos, donaciones o pagos tendientes a obtener resultados para ellos, sus familias o pacientes. La entidad se compromete a capacitar a sus servidores públicos en la identificación de prácticas corruptas, con el fin de evitar practicas indebidas, que afecten los recursos y la imagen institucional.

6.1.4. Política De Gestión Administrativa Y Gobernabilidad

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., asume responsablemente el uso de buenas prácticas de gobierno corporativo, que conduzcan al desarrollo administrativo, entendido este como un proceso de mejoramiento permanente y

planeado para la buena gestión, el buen uso de los recursos y del talento humano de la entidad.

El desarrollo administrativo debe direccionar el comportamiento organizacional en los siguientes aspectos:

- La creación de relaciones de cooperación, aceptación y reconocimiento entre los servidores públicos de todos los niveles de la organización.
- Contribuir al cumplimiento de la misión y visión de la entidad y de las responsabilidades y compromisos de los servidores.
- El mejoramiento de los niveles de gobernabilidad de la entidad.
- El mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud prestados por la entidad.
- La optimización de los recursos requeridos para desarrollar su objeto social y su uso eficiente.
- El mejoramiento de los procesos y procedimientos asistenciales, estratégicos y administrativos.
- El respeto por los derechos de los usuarios y la promoción de sus deberes.

6.1.5. Política del Buen Trato y Respeto

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., se compromete a brindar un trato amable, cortés y respetuoso a la comunidad, a los compañeros de trabajo, y en general a todas las personas con quienes se tiene relación, en ejecución de nuestras responsabilidades y funciones, sin distinción o discriminación de ninguna índole.

6.1.6. Política Jurídica

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., se compromete a gestionar el proceso jurídico como herramienta que fortalezca la institucionalidad de la ESE como prestador de servicios de salud, desplegando actividades para consolidar desde lo jurídico acciones y medidas encaminadas a la eficaz y eficiente defensa de los intereses patrimoniales y judiciales de la entidad.

6.1.7. Política Financiera

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., se compromete con la utilización de estrategias de mercadeo y de gestión para la generación de recursos, dentro del ámbito de la venta de servicios y la obtención de recursos para el desarrollo de programas y proyectos organizacionales y la optimización y racionalidad en el uso de los mismos, desarrollando acciones que propendan por la sostenibilidad y estabilidad económica de la ESE, haciendo especial énfasis en las unidades

administrativas en las fases inherentes a la generación de los recursos, control de costos y gastos y la recuperación del dinero, permitiendo a la empresa un control permanente que conduzca a la obtención de indicadores que la categoricen anualmente como una empresa sin riesgo financiero y fiscal y así presentar un accionar responsable dentro de la rentabilidad social y económica de la ESE..

6.1.8. Política de Adquisición de Bienes y Servicios

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., se compromete a cumplir formalmente y en tiempo real el Estatuto de contratación adoptado por Acuerdo No. 005 de Junio 6 DE 2014 por la Junta Directiva y el Manual de Contratación adoptado por resolución 228 de Junio 6 2014, emanado de la gerencia, para la adquisición de bienes y servicios, ejecutar los contratos manteniendo el método de compras de bienes que contribuya a alcanzar el cumplimiento del objeto social de la entidad, brindando una continua prestación de los servicios, facilitando el real ejercicio del control social y garantizando los derechos de los usuarios.

6.1.9. Política De Seguimiento a La Ejecución De Los Contratos

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., se compromete a realizar un seguimiento estricto a la ejecución de los contratos cumpliendo con los lineamientos establecidos en el Manual de contratación adoptado por resolución 228 de Junio 6 2014, emanado de la gerencia, artículos 28 y 29, el Manual de Interventoría y de Supervisión de Contratos y en la Ley 1474 del 2011 (Estatuto Anticorrupción) de tal manera que se garanticen el cumplimiento de los objetos contractuales y de las normas que regulen la materia.

6.2. Políticas de Gestión de Talento Humano

6.2.1. Política de Protección al Talento Humano

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., se compromete con sus servidores a garantizarles buenas condiciones laborales y de bienestar laboral y social, a promover el talento humano y a capacitarlos con periodicidad para mejorar su desempeño y contribuir al éxito de la entidad; así mismo, vigila que los servidores sean tratados con amabilidad y dignidad, se escuchen sus sugerencias y se logre el compromiso recíproco de facilitar el ambiente laboral armonioso.

6.2.2. Política de Gestión del Talento Humano

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., se compromete con la cualificación de su talento humano a través del desarrollo y evaluación de sus competencias y habilidades, soportadas en los valores corporativos y dentro del proceso de Gestión de Talento Humano, desarrollando estrategias de seguridad, humanización, bienestar laboral y social, capacitación e incentivos que promuevan la gestión por competencias para fortalecer la cultura corporativa fundamentada en el reconocimiento, el autocuidado y el trabajo en equipo en cumplimiento con la Plataforma estratégica y la normatividad vigente.

6.2.3. Política de Presentación personal

Los servidores de La Unidad de Salud de Ibagué ESE se comprometen con una presentación personal adecuada, acorde con la prestación de servicios de salud, en condiciones de orden, limpieza y pulcritud como parte del trato respetuoso con los clientes internos y externos, portando siempre el carnet de presentación, utilizando los elementos de dotación completos e íntegros y realizando su presentación de acuerdo a los requerimientos de los diferentes servicios en que se desempeñe.

6.2.4. Sistema de Evaluación y Control a Directivos de la Entidad

La Unidad de Salud de Ibagué ESE cumpliendo con la Ley 909 de 2004 en donde señala que los cargos que conlleven ejercicio de responsabilidad directiva en la administración pública de la Rama Ejecutiva de los órdenes nacional y territorial tendrán el carácter de empleos de Gerencia pública. Los Gerentes Públicos están obligados a actuar con objetividad, transparencia y profesionalidad en el ejercicio de sus cargos, formulando las políticas públicas y las acciones estratégicas a cargo de la entidad y serán responsables por su ejecución y además son sujetos activos de la aplicación del Código de Ética y Buen Gobierno, el cual representa el estilo de Dirección.

Para efectos del presente Código del Buen Gobierno, El cargo de Gerente es el único cargo de gerencia pública en La Unidad de Salud de Ibagué ESE. Los demás cargos directivos de planta fija son de carrera administrativa y su evaluación se efectuará de acuerdo a la metodología establecida para los cargos de carrera.

Para la evaluación y control de sus actividades, la gerente, debe suscribir anualmente el correspondiente Acuerdo de Gestión de conformidad con lo establecido en la resolución 710 de marzo 30 de 2012 modificada por la resolución No.743 de Marzo 15 de 2013, emanada del ministerio de Salud y Protección Social, que debe ser aprobado y evaluado por la Junta directiva, que permita el

mejoramiento continuo de la Entidad, sirviendo como herramienta para generar procesos internos de autoevaluación y autocontrol, sin perder de vista que externamente se someten al Control Social, Político, Fiscal y Disciplinario.

6.2.5. De los Derechos, Deberes y Prohibiciones de los servidores públicos de la empresa.

Son derechos, deberes y prohibiciones de los empleados de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., en términos generales los establecidos en las Leyes 190 de 1995 y 734 de 2002 o en las posteriores que las modifiquen.

Son derechos de los servidores públicos de la entidad, los contenidos en el artículo 33 del Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002, y en las normas que la modifiquen, adicionen o sustituyan; los demás que señale la Constitución Política; las leyes y decretos reglamentarios; los procesos, procedimientos, reglamentos y manuales de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., y los contratos individuales de trabajo.

Son deberes de los servidores públicos de la entidad, los señalados en el artículo 34 del Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002, y en las disposiciones que la modifiquen, adicionen o sustituyan; los demás que señale la Constitución Política; las leyes y decretos reglamentarios; los procesos, procedimientos, reglamentos y manuales de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., y los contratos individuales de trabajo. Además de estos Deberes consagrados en el Régimen Disciplinario, es deber de los servidores públicos la adecuada conservación, organización, uso y manejo de los documentos y archivos que se deriven del ejercicio de sus funciones así como la entrega de un inventario de los documento intelectuales y archivos que tiene a su cargo al momento de retirarse, vincularse a otro cargo o trasladarse de la Entidad por cualquier causa consagrada en la norma, de conformidad con el acuerdo 038 de 2002 del Consejo Directivo del Archivo general de la Nación que desarrolla el artículo 15 de la Ley 594 de 2000 y de los procesos y procedimientos institucionales.

A los servidores públicos de la entidad les está prohibido incurrir en las conductas señaladas en el artículo 35 del Código Disciplinario Único, Ley 734 de 2002, la Ley 1474 de 2011, reglamentada por el Decreto 734 de 2012, como también los principios contemplados en el Artículo 209 de en la Constitución Política, las leyes y decretos reglamentarios, los procesos, procedimientos, reglamentos y manuales de la Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., y los Contratos Individuales de Trabajo.

6.2.6. Política de Control Interno Disciplinario

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete con una gestión preventiva y correctiva en materia disciplinaria, de conformidad con la normatividad vigente, consistente en desarrollar acciones de prevención y tramitación oportuna de procesos por conductas de los servidores que presuntamente constituyan responsabilidad disciplinaria; con el fin de mantener el orden administrativo, garantizar la eficiencia y eficacia en el desempeño de las funciones de todos los servidores, en la ejecución de los procesos y procedimientos, en el cumplimiento del direccionamiento estratégico y en la correcta prestación de los servicios de salud a cargo de la entidad.

6.2.7. Política de Docencia Servicio

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete con el establecimiento de la relación docencia servicio dentro del marco conceptual y normativo de obligatorio cumplimiento, a través de la suscripción de convenios docencia servicio que permitan contribuir a la formación del personal en el área de salud en entrenamiento en los diferentes campos y disciplinas con el objetivo de mejorar los procesos organizacionales y la prestación de los servicios generando valor agregado.

6.3. Políticas De Comunicación E Información

6.3.1. Política de Propiedad Intelectual Institucional

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a velar por el respeto a las normas vigentes de protección de derechos de autor en todos los ámbitos, y a excluir de la entidad cualquier software, archivos de música, videos, imágenes, juegos y otras aplicaciones informáticas que no estén debidamente aprobadas y/o debidamente licenciados evitando la piratería.

6.3.2. Política de Seguridad Informática

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a establecer todos los mecanismos necesarios para gestionar la seguridad informática en el uso de la plataforma tecnológica y de los servicios informáticos así como de la información generada dentro de la institución e implementar las mejores prácticas de la tecnología de la información en la Entidad para aumentar la productividad y conservar la calidad de la información.

6.3.3. Política de Sistemas de Información

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a facilitar el uso adecuado de la infraestructura informática garantizando la integridad, seguridad y confidencialidad de la información mediante el mejoramiento continuo de su tecnología informática, el respeto de los derechos de autor y a la respuesta oportuna y eficiente de las expectativas de los usuarios tanto internos como externos..

6.3.4. Política De Comunicaciones

Consolidar la comunicación organizacional en su componente público e institucional como un elemento estratégico para el desarrollo de la empresa, para fortalecer su posicionamiento y consolidar su imagen e identidad corporativa para lo cual hará uso de tecnologías de información e instrumentos comunicacionales que fomenten la comunicación asertiva y efectiva; la información oportuna en los escenarios internos y externos, aumentando el sentido de pertenencia y consolidando las relaciones con los usuarios, familia, servidores, comunidad, proveedores y grupos de interés.

6.4. Políticas Para El Sistema De Gestión De Calidad

6.4.1. Política de Humanización

Brindar una atención en salud con calidez y afecto, fundamentada en los principios éticos y en los valores institucionales que permitan una relación de empatía, entre el usuario, la familia y el personal de la salud; buscando satisfacer las necesidades físicas, emocionales y espirituales. La atención a los usuarios y a sus familias, así como el trato entre servidores y otros grupos de interés estará fundamentada en el respeto de la vida. La humanización de los servicios está orientada a la concepción del individuo como un ser integral en cuerpo y alma.

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a generar una comunicación asertiva, clara y veraz, a respetar el derecho a consentir y disentir, a fomentar la integración de la familia, a desarrollar la sensibilidad social, a brindar confort y comodidad, a respetar la diferencia y la dignidad humana, a servir con amor y compromiso para lo cual dispondrá de la capacitación permanente en el desarrollo de las competencias corporativas para mantener unas relaciones armónicas entre pacientes, familiares y compañeros.

6.4.2. Política De Priorización De Pacientes



La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a brindar un trato preferencial, a las personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores, niñas y niños que demanden los servicios de atención en salud, garantizando así un trato respetuoso y digno según su condición.

6.4.3. Política de Confidencialidad y de Privacidad

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a que todos los servidores que manejan información privilegiada aseguren que la información que es reserva no sea publicada o conocida por terceros de acuerdo a lo establecido por la normatividad fundamentada en los principios éticos y al autocontrol. Ninguna persona externa a la organización podrá utilizar directa o indirectamente información privilegiada y confidencial de La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, para sus propios intereses. La entidad se compromete a fortalecer condiciones de privacidad e intimidad para sus usuarios, familias y servidores.

6.4.4. Política de Calidad institucional

Construir la calidad con nuestra actitud, conocimiento, capacidad y destreza para aportar diariamente al mejoramiento de nuestros procesos, promoviendo la excelencia, aunando esfuerzos para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, clientes, familias, proveedores y grupos de interés, generando valor social y desarrollo en la sociedad.

6.4.5. Política de Gestión de Riesgos

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a gestionar los riesgos, desarrollando y poniendo en operación mecanismos efectivos, que actúen sobre las situaciones que impiden el normal desarrollo de los procesos y las funciones, con el fin de asegurar el cumplimiento de los objetivos misionales y mitigar el impacto negativo de las decisiones tomadas frente a los usuarios, familia, servidores, proveedores, comunidad y grupos de interés.

6.4.6. Política de Seguridad del Paciente

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a brindar atenciones seguras que generen confianza en el usuario y su familia enmarcadas en los contenidos definidos en el Modelo de Seguridad del Paciente con enfoque en la humanización y la gestión permanente de eventos adversos, los cuales está fundamentado en el desarrollo de sus ejes temáticos, en la promoción de la corresponsabilidad y la participación de los usuarios, familias, proveedores y grupos de interés durante el proceso de atención, en la generación de una cultura

de la seguridad en sus servidores, en el aseguramiento de los procesos y procedimientos mediante su mejoramiento continuo para fortalecer el aprendizaje organizacional.

6.4.7. Política de Prestación de Servicios

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a prestar servicios de salud eficientes, accesibles, seguros, humanizados y con calidad a la población usuaria y a sus familias de acuerdo a la integración de su Modelo de Prestación de Servicios de primer nivel de atención en Salud y de su Modelo de Seguridad del paciente con enfoque en humanización, mediante la identificación de las necesidades y expectativas de la comunidad, la optimización de su capacidad de oferta y la modelación permanente de la red de acuerdo a los cambios normativos y del perfil epidemiológico con el objetivo de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población.

6.4.8. Política IAMI

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete con la implementación de los diez pasos de la estrategia IAMI, enmarcada en los derechos humanos y promoviendo la integración del padre y la familia a todas las actividades relacionadas con la maternidad y la crianza, para contribuir con la promoción, protección, atención y apoyo en salud y nutrición a la población materna e infantil, con enfoque de derechos y perspectiva diferencial, que garanticen la integralidad, calidad, y continuidad de la atención en los servicios y programas dirigidos a gestantes, madres, niñas y niños menores de 6 años y que se ponga sistemáticamente en conocimiento de todo el personal de la institución, usuarios, familias, comunidad y grupos de interés.

6.4.9. Política de Uso Racional de Antibióticos

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete con el uso racional y adecuado de los diferentes antibióticos según las patologías de los usuarios, teniendo en cuenta las guías clínicas de manejo con el objetivo de disminuir la resistencia bacteriana en el uso de los antibióticos y prevenir la ocurrencia de eventos adversos que pudieran generarse por el uso de los mismos, las altas dosis o combinación con otros antibióticos.

6.4.10. Política de No Re-uso

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, establece el no re-uso de ningún dispositivo médico que sea específico de un solo uso por el fabricante excepto en los casos en que se definan y ejecuten procedimientos basados en evidencia científica que demuestren que el reprocesamiento del dispositivo no implica reducción de la eficacia y desempeño para la cual se utiliza el dispositivo médico garantizando su trazabilidad; la estrategia de seguridad está orientada a mitigar, prevenir y reducir los posibles riesgos y eventos adversos que se puedan presentar durante la prestación de servicios de salud.

Capítulo VII. Políticas frente al Control Interno

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a implementar de manera integral el Sistema de Evaluación y Control definido en la organización fundamentados en la autoevaluación, la autorregulación, el autocontrol y la autogestión. La E.S.E., define dentro de sus procesos de Evaluación su compromiso con la Evaluación y Control y Gestión de la Mejora con el objetivo de identificar sus oportunidades de mejoramiento y potencializar el control interno como herramienta de evaluación y control institucional.

Los alcances de la autorregulación se extienden a todos, la empresa, y sus funcionarios, además de todas las personas naturales o jurídicas que interactúan con la empresa como sujetos activos o pasivos; a continuación se presentan las normas que autorregulan nuestras actividades:

De la Alta Dirección

La Alta Dirección de La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a cumplir fielmente este Código del Buen Gobierno, sus principios y el comportamiento aquí consignado, en lo que se refiere a la labor desempeñada dentro de la organización. Promoverán un clima laboral armónico, proyectando una imagen positiva de su equipo de trabajo y de la entidad, contribuyendo al desarrollo de la cultura organizacional.

De los Servidores

Actuarán con el profesionalismo que merece cada una de sus labores orientando éstas a los objetivos misionales de La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, y así prestar un buen servicio al usuario enmarcado en la honestidad, transparencia y respeto. Se comprometerán a mantener un comportamiento ético basado en las premisas del presente código, dentro y fuera de la E.S.E.



Con los Proveedores

Se establecerán relaciones basadas en un ambiente de confianza mutua en cuanto a la prestación de servicios al usuario, generando así el respaldo la seguridad y credibilidad que nuestros usuarios merecen.

Con los usuarios y sus familias

La prestación del servicio estará basada en los valores corporativos definidos en el Direccionamiento Estratégico: La calidad, el respeto, la equidad y el compromiso; fundamentado en la honestidad, la seguridad y la humanización generando de esta manera la confianza que necesitan los usuarios y sus familias a la hora de solicitar los servicios de salud en cada punto de la red de prestación de servicios de nuestra entidad. Proporcionará el respeto en el trato con el usuario creando un ambiente de cordialidad, humanidad y seguridad demostrando que éste es garantía de transparencia en la prestación del servicio.

Con la Comunidad en General

Imparcialidad, transparencia y buen trato en la prestación del servicio sin tener en cuenta su condición económica, social, ideológica, política, sexual, racial religiosa o de cualquier otra naturaleza.

Con el Medio Ambiente

Propiciará un comportamiento basado en el cuidado del medio ambiente, la disposición adecuada de residuos y la minimización de aspectos ambientales significativos que se presenten en la realización de las labores diarias.

Política de Evaluación y Control

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a aplicar el Sistema de Evaluación y Control de la ESE y velar por su cumplimiento por parte de todos los servidores, para que desarrollen estrategias que conduzcan a una administración eficiente, eficaz, imparcial, integral y transparente, por medio de la autorregulación, la autogestión, el autocontrol, la autoevaluación y el mejoramiento continuo para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Capítulo VIII: Políticas Frente a los Conflictos de Interés

Política Frente a Los Conflictos de Interés

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, se compromete a prevenir, manejar, divulgar y resolver los conflictos de interés entre la entidad y sus grupos de interés con el objetivo de fortalecer la cultura organizacional, el comportamiento ético, los valores institucionales, el respeto a la integridad de las personas, el comportamiento transparente, la credibilidad y la confianza mediante el respeto a los deberes y derechos, a los reglamentos internos y a la normatividad.

Prácticas para prevenir los conflictos de interés.

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, rechaza y prohíbe que el Equipo Directivo, servidores públicos y aquellas personas vinculadas o no con la entidad, incurran en cualquiera de las siguientes prácticas:

- Otorgar compensaciones no autorizadas por las normas pertinentes.
- Utilizar indebidamente información privilegiada o confidencial para obtener provecho o salvaguardar los intereses individuales propios o de terceros.
- Hacer proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición frente a La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, ni comprometer cualquier recurso para financiar campañas políticas.
- Divulgar información reservada a la gestión administrativa y al ejercicio del control social, sin que medie requerimiento y/o autorización alguna.
- Promover o ejecutar prácticas de acoso laboral y otros hostigamientos de acuerdo a los contenidos de la Ley 1010 del 23 de Enero de 2006.

Deberes del equipo humano relativos a conflictos de interés.

Los conflictos de interés y los deberes del equipo humano, sin perjuicio de lo establecido con otros deberes relacionados con los servidores, son los siguientes:

- Revelar a tiempo y por escrito a los entes competentes, cualquier posible conflicto de interés que considere tener, o las situaciones de competencia con La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, en que pueda estar incurso directa o indirectamente.
- Contribuir a la realización de funciones encomendadas a los organismos de control interno y externo.
- Guardar y proteger la reserva de la información que la norma legal haya definido.
- Contribuir a que se le dé a los usuarios, ciudadanos y habitantes del territorio, un trato equitativo y a que se garanticen sus derechos.

- Revelar a tiempo la ocurrencia de alguna de las situaciones que se han enunciado sobre prácticas para prevenir conflictos.

Prohibiciones para el personal sobre conflictos de interés.

Sin perjuicio de la aplicación de estas prohibiciones, el personal de La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, observará las siguientes reglas en su comportamiento diario:

- Abstenerse de utilizar indebidamente, la información privilegiada y la confidencial, en contra de los intereses de La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E.
- Evitar la participación, directa o indirecta en intereses personales o de terceros, en actividades que impliquen participación o competencia de la administración o en actos, en los cuales exista conflicto de intereses.
- Abstenerse de realizar actividades que atentan contra los intereses de la Entidad.
- Evitar gestionar, por sí o interpuesta persona, negocios que le originen ventajas que puedan lesionar los intereses de La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, conforme a las disposiciones constitucionales, legales, reglamentarias y los postulados éticos de la entidad.
- Abstenerse de utilizar su posición en La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., o el nombre de la misma para obtener para sí o terceros, tratamientos especiales en negocios particulares con cualquier persona natural o jurídica.
- Inhibirse de entregar dádivas a cambio de cualquier tipo de beneficios.
- Abstenerse de utilizar los recursos de la entidad, para realizar labores distintas de las relacionadas con su actividad, razón por la cual, tampoco podrán encauzarlos en provecho personal o de terceros.
- Evitar la gestión o celebración de negocios con las áreas funcionales de la entidad asistencial y/o administrativa, para sí o para personas relacionadas, que sean de su interés.
- Se prohíbe al servidor público de La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, aceptar, para sí o para terceras personas, donaciones en dinero o especie que otorguen proveedores, contratistas o de cualquier persona jurídica o natural relacionada o no con La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, con las que sostenga relaciones en razón del ejercicio de la misión que le Asiste y que conlleve a generar compromisos no autorizados por la normatividad vigente.

- Abstenerse de participar en procesos de selección o contratación cuando estén incursos en situaciones que generen conflictos de interés, comunicando por escrito dicha situación.

Comité de Convivencia Laboral

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E, mediante Resolución 0535 del 17 de Julio de 2015 modificó la conformación del Comité de Convivencia Laboral fundamentado en la Resolución 652 de Abril 30 2012, modificada por la Resolución 1356 de abril del 2012 del Ministerio del Trabajo, el cual debe cumplir las siguientes funciones:

- Recibir y dar trámite a las quejas presentadas en las que se describan situaciones que puedan constituir acoso laboral, así como las pruebas que la soportan
- Examinar de manera confidencial los casos específicos o puntuales en las que se formule queja o reclamo, que pudieran tipificar conductas o circunstancias de acoso laboral, al interior de la entidad pública o empresa privada.
- Escuchar a las partes involucradas de manera individual sobre los hechos que dieron lugar a la queja.
- Adelantar reuniones con el fin de crear un espacio de diálogo entre las partes involucrados promoviendo compromisos mutuos para llegar a una solución efectiva de las controversias.
- Formular un plan de mejora concertado entre las partes, para construir, renovar y promover la convivencia laboral, garantizando en todos los casos el principio de la confidencialidad.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos por las partes involucradas en la queja, verificando su cumplimiento de acuerdo con lo pactado.
- En aquellos casos en que no se llegue a un acuerdo entre las partes, no se cumplan las recomendaciones formuladas o la conducta persista, el comité de convivencia laboral, deberá remitir la queja a la Procuraduría General de la Nación, tratándose del sector público.
- Presentar a la alta dirección de la entidad, las recomendaciones para el desarrollo efectivo de las medidas preventivas y correctivas del acoso laboral, así como el informe anual de resultados de la gestión del comité de convivencia laboral y los informes requeridos por los organismos de control.

- Hacer seguimiento al cumplimiento de las recomendaciones dadas por el comité de convivencia a la dirección de talento humano y salud ocupacional.
- Elaborar informes trimestrales sobre la gestión del comité que incluya estadísticas de las quejas, seguimiento de los casos y recomendaciones, los cuales serán presentados a la alta dirección de la entidad.

Capítulo IX: Obtención de Indicadores para la evaluación del Buen Gobierno de la entidad.

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., se compromete a incorporar en su modelo de control de gestión, las metodologías para la obtención de indicadores que evalúen el compromiso de la entidad con el buen gobierno ante sus grupos de interés, así:

a) Evaluación de la apropiación del Código del Buen Gobierno en el cliente interno:

La Unidad de Salud de Ibagué E.S.E., adopta como metodología la evaluación del conocimiento y aplicación de los principios del Código del Buen Gobierno a través de auditorías internas realizadas a los servicios y las visitas de calidad, en ellas se aplica por muestreo aleatorio listas de chequeo que den como resultado indicadores de conocimiento y adherencia del Código del Buen Gobierno, teniendo en cuenta las siguientes variables: a) No lo conoce y/o lo conoce pero no lo aplica se califica con uno (1), b) Lo conoce y lo aplica parcialmente en lo relacionado con su trabajo y con las políticas institucionales, se califica con tres (3), Lo conoce y lo aplica totalmente en lo relacionado con su trabajo y en su relación con las políticas institucionales, se califica con cinco (5).

Para obtener el indicador: 1. Se obtiene el puntaje total de cada encuesta y se divide por el número de preguntas para obtener una calificación promedio, b) Se obtiene la sumatoria de las respectivas calificaciones promedio; c) Se toma como numerador la sumatoria de las calificaciones promedio y se divide por el número de encuestas realizadas; d) Si el resultado general obtenido es inferior a tres (3.0) la calificación es deficiente, si el resultado está entre tres (3.0) y cuatro (4.0) la calificación es satisfactoria y si el resultado es mayor a cuatro (4.0) la calificación es sobresaliente.

b) Evaluación de grupos de Interés frente al conocimiento y práctica del Código del Buen Gobierno en el usuario:

Mediante encuestas de conocimiento y satisfacción evaluar al usuario para medir la percepción que tiene los usuarios sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la entidad en el manejo de sus recursos y en la prestación de servicios de salud, teniendo en cuenta las siguientes variables: Si la calificación correspondiente es mala califique con uno (1), Si la calificación es regular califique con tres (3), si la calificación es buena califique con cuatro (4) y si la calificación es excelente califique con cinco (5).

Para obtener el indicador: 1. Se obtiene el puntaje total de cada encuesta y se divide por el número de preguntas para obtener una calificación promedio, b) Se obtiene la sumatoria de las respectivas calificaciones promedio; c) Se toma como numerador la sumatoria de las calificaciones promedio y se divide por el número de encuestas realizadas; d) Si el resultado general obtenido es inferior a dos (2.0) la calificación es mala, si el resultado está entre dos (2.0) y tres (3.0) la calificación es regular, si el resultado está entre tres (3.0) y cuatro (4.0) la calificación es buena y si el resultado es mayor a cuatro (4.0) la calificación es excelente.

Capítulo IX: Mecanismos Para la Difusión y Divulgación

La existencia y contenido del presente Código del Buen Gobierno y sus modificaciones se divulgará a través de la página web, boletines electrónicos, redes sociales, comités estratégicos y legales, reuniones de personal, inducción y re-inducción a los servidores públicos de la Entidad. De igual forma, la organización adoptará los mecanismos necesarios para dar a conocer a la comunidad en general, a la Junta Directiva a los servidores y grupos sociales, Liga de usuarios y Asociaciones de Usuarios empleando medios masivos de comunicación (página web, boletines electrónicos, redes sociales entre otros).

La difusión estará a cargo del Grupo de Comunicaciones y del comité de planeación.

Capítulo X: Actualización del Código de Ética y Buen Gobierno

El Código de Ética y Buen Gobierno será actualizado por iniciativa del Gerente de la ESE y la Gerencia será la instancia de aprobación para cualquier modificación.

DENNIS AMPARO VÁSQUEZ ARIAS

Gerente USI E.S.E 2023.