

RESOLUCIÓN No. 409138 DE 2022

(28 SEP 2022)

Por medio de la cual se deroga la Resolución 136 de 2017, se ajusta y adopta el Código de Conducta y Buen Gobierno de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

EL GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA,

En uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas en la Ley 1437 de 2011, Ley 1474 de 2011, el Decreto Ley 019 de 2012, Ley 1712 de 2014 y el Decreto 430 de 2016, y

CONSIDERANDO:

Que conforme a lo establecido en el artículo 209 de la constitución Política "la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones".

Que el numeral 39 del artículo 6 del Decreto 2642 de 2013 establece como función de la Superintendencia Nacional de Salud "Adelantar acciones de inspección, vigilancia y Control para que las instituciones aseguradoras (...) del Sistema General de Seguridad Social en Salud, adopten y apliquen un Código de Conducta y Buen Gobierno que oriente la prestación de los servicios a su cargo y asegure la realización de los fines señalados en la ley".

Que la circular externa No. 007 de junio 30 de 2017, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, establece la estructura mínima del código de conducta y buen gobierno.

Que el código de conducta y buen gobierno de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, constituye una norma de conducta que debe ser aliciente continuo para mejorar la calidad y competitividad del servicio a los usuarios y actuar siempre con integridad moral y solidaridad social; entendiéndolo como un instrumento eficaz de compromiso para el cambio de nuestro comportamiento humano, fomentando el compromiso a trabajar con rectitud e idoneidad, dando prioridad a los intereses de los pacientes y la comunidad.

Que el Código de ética y de buen gobierno, adoptado por la Institución mediante Resolución 136 de 12 de julio de 2017, debe ser modificado, ajustándolo a las observaciones remitidas por la Supersalud en la circular externa número 0007 del 30 de junio de 2017.

Que es prioritario para la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja, la implementación de un Código de conducta y de Buen Gobierno para el mejoramiento en la prestación del servicio de salud para todos los actores del sistema.

Por lo anteriormente expuesto,

409138



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Modificar, aprobar y adoptar el nuevo Código de conducta y Buen Gobierno de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, de conformidad con la normatividad vigente, el cual hace parte integral de la presente resolución.

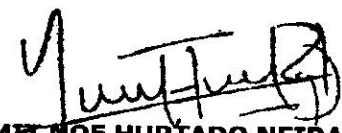
ARTÍCULO SEGUNDO: El Código de Conducta y Buen Gobierno estará a disposición y es de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos, contratistas, colaboradores y usuarios de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

ARTÍCULO TERCERO: El Código de Conducta y Buen Gobierno podrá ser reformado por decisión del Gerente o por sugerencia del Comité de Ética. El Gerente informará a los grupos de valor de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, a través de medios de comunicación masivos, los cambios realizados.

ARTÍCULO CUARTO: La presente resolución deroga todas las disposiciones que le sean contrarias y rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLIQUE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en el Municipio de Tunja, Boyacá a **28 SEP 2022**



YAMIR NOÉ HURTADO NEIRA
GERENTE



Revisó: Mónica María Londoño Forero / Asesora Desarrollo de Servicios
Proyectó: María Pilar Patiño Bello / Profesional de Planeación



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



SC-CER906254 SA-CER500014 OS-CER559527

CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

INTRODUCCIÓN

El Código de conducta y Buen Gobierno de la **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA**, obedece a nuestro compromiso con el desempeño de nuestras funciones en el marco de los principios y valores consagrados en la constitución Política de Colombia y especialmente en nuestra Plataforma Estratégica Institucional; es el resultado de la activa participación de los funcionarios y demás colaboradores de la ESE, quienes a través de encuestas, talleres, conversatorios y jornadas académicas exhaustivas, debaten de forma libre, autónoma y crítica la marea como de vienen prestando los servicios de salud a la población del centro oriente colombiano, permitiendo con ello lograr una gestión integral con calidad y eficiencia, regida por los principios de legalidad y transparencia.

El propósito de este Código es lograr la motivación, interiorización y aplicación de cada uno de los valores y principios en las actividades diarias. En él se expresa el compromiso ético, social e institucional de cada uno de los servidores que forman parte de la empresa, en el logro de las políticas y los objetivos institucionales, el cumplimiento de la misión y visión de la ESE, como ente integrante del sistema y el equilibrio de los deberes y valores que como persona llevan en su formación y que comparten con la institución.

La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja está comprometida en mantener un excelente nivel de calidad en todos y cada uno de los servicios de salud prestados, mediante el mejoramiento continuo de los procesos, garantizando de esta manera seguridad y confianza a los usuarios y cumpliendo la normatividad vigente.

MARCO NORMATIVO

Decreto 1876 de 1994. Por el cual se dictan disposiciones relacionados con la Empresas Sociales del Estado.

Decreto No. 001528 del 27 de diciembre de 1995 por medio del cual se reestructura al Hospital San Rafael de Tunja como una Empresa Social del Estado del Orden Departamental y se dictan otras disposiciones.

Decreto 0050 de fecha 17 de enero de 1996, expedido por la Gobernación de Boyacá por medio de la cual se corrige un yerro tipográfico en el Decreto No. 001528 del 27 de diciembre de 1995, que reestructura el Hospital San Rafael de Tunja en Empresa Social del Estado del Orden Departamental.

Acuerdo 007 del 28 de marzo de 2005, por medio del cual se aprueba el estudio Técnico de Reestructuración Institucional y se adecúa la planta de personal de la ES.S.E. Hospital San Rafael de Tunja.

Decreto 1011 de 2006. Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Circular Instructiva N 045 del 1 de agosto de 2007 - Superintendencia Nacional de Salud, Código del Buen Gobierno y de Ética.

Circular externa No. 007 de junio 30 de 2017 de la Superintendencia nacional de salud



Carrera 11 No. 27 27
Tunja - Boyacá - Colombia



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559927



Decreto 019 de 2012. Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 1712 de 2014 - Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Decreto 943 de 2014 - Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).

Decreto 103 de 2015 - Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

DEFINICIONES

Administrar: Gobernar, ejercer la autoridad o el mando sobre un territorio y sobre las personas que lo habitan. Dirigir una institución. Ordenar, disponer, organizar.

Conflicto de Interés: Situación en virtud de la cual una persona, debido a su actividad, se encuentra en una posición en donde podría aprovechar para sí o para un tercero las decisiones que tome frente a distintas alternativas de conducta.

Denuncia: Declaración que efectúa una persona ante las autoridades competentes para poner en conocimiento hechos que se consideran como un delito.

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

Grupos de Valor: Personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "públicos internos y externos", o "clientes internos y externos", o "partes interesadas".

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

Planeación Estratégica: Proceso por el cual los dirigentes ordenan sus objetivos y sus acciones en el tiempo. Manera en que las entidades son dirigidas, para mejorar su funcionamiento interno y externo.

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 promueva la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

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



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



CO



SC-CER906254

SA-CER560814

OS-CER559327

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, asimismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

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: Establece el deber ser de la entidad pública en un horizonte de tiempo, desarrolla la misión del ente e incluye el plan de gobierno de su dirigente, que luego se traduce en el plan de desarrollo de la entidad.

Código de Conducta y 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.

ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA E.S.E HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

HISTORIA

Con cerca de 500 años de historia y una amplia trayectoria basada en la humanización de la ciencia y el alivio de las dolencias físicas y psíquicas de la población boyacense, la E.S.E. Hospital San Rafael de Tunja rememora su amplia trayectoria.

Fuimos el primer Hospital del Nuevo Reino de Granada entonces nombrado Nuestra Señora de la Concepción", fundado en la ciudad de Tunja en 1553 y ubicado en donde hoy funciona el SENA, hasta 1636.

En 1777 nos trasladamos al antiguo Claustro de los Jesuitas, actual Colegio de Boyacá, con el nombre "Hospital San Juan de Dios", que fue trasladado en 1822 al convento de 'San Agustín, hoy Biblioteca Patiño Rosselli.

Hacia el 'año de 1864, se nos renombró "Hospital de Calidad" y comenzamos a funcionar en el convento de Santa Clara la Real. Pero en 1952 nuevamente nos reubican en las instalaciones del Hospital Antiguo donde funcionó hasta comienzos del año 1990.

Finalmente, el 6 de Julio de 1990 se traslada el Hospital a la actual sede cuya obra fue entregada a la comunidad en conmemoración de los 450 años de la ciudad de Tunja.

En 1992 el Hospital San Rafael se convierte en Establecimiento Público del Orden Departamental, lo cual hace posible su reestructuración como Empresa Social del Estado a partir del 27 de diciembre de 1995 mediante Decreto No. 001528, emanado de la Gobernación de Boyacá, el cual fue corregido debida a un error Tipográfico, con el Decreto 050 del 17 de enero de 1996. Esta nueva empresa está dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la secretaria de Salud de Boyacá e integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, sometida al régimen jurídico previsto por la ley 1.00 de 1093 y Decreto 1876 de 1994.

La E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja, está comprometida en mantener un excelente nivel



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



de calidad en todos y cada uno de los servicios prestados, mediante el mejoramiento continuo de los procesos, garantizando de esta manera seguridad y confianza a los usuarios y cumpliendo la Normatividad vigente dentro del Sistema integrado de Gestión de la Calidad.

NATURALEZA DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

La E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja es una entidad Pública descentralizada del orden departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera, organizada por el Decreto 0050 de fecha 17 de enero de 1996 y reestructurada mediante acuerdo 007 de 28 de marzo de 2005.

Dentro del marco del Sistema de Seguridad Social. Se busca garantizar la prestación de servicios de salud con calidad y responsabilidad social a través de políticas orientadas al bienestar tanto de los colaboradores como de los usuarios y sus familias.

Somos la única Empresa Social del Estado de III y IV nivel de complejidad en el Departamento de Boyacá, que presta servicios especializados y subespecializados, en beneficio de toda la población Boyacense y Departamentos circunvecinos. Contamos con recurso humano idóneo, ético y profesional que trabaja cada día para seguir creciendo en un trato humanizado, bajo los principales estándares de calidad que reciben cada uno de los usuarios y visitantes que ingresen a nuestra institución en busca de eficacia, eficiencia y compromiso, "Es una empresa capacitada que cuenta con la mejor tecnología hospitalaria e infraestructura, trabajando por un solo beneficio"

PLATAFORMA ESTRATÉGICA VISION

Misión

Somos una Empresa Social del Estado de mediana y alta complejidad que ofrece los servicios de salud a los Usuarios y sus familias a través de talento humano idóneo y comprometido. Contamos con tecnología que garantiza la seguridad en la atención humanizada, contribuyendo a la gestión del conocimiento generando confianza, desarrollo, calidad de vida y responsabilidad social a nuestra comunidad.

Visión

En el 2026 seremos un hospital universitario reconocido por su liderazgo en investigación, innovación y gestión clínica, generando impacto social a usuarios, colaboradores y el entorno

Objetivos Estratégicos

1. Humanizar la atención como cultura de servicio y buen trato al Usuario y su familia
2. Consolidar un modelo de gestión y de prestación integral en la atención, que genere valor para el usuario y su familia
3. Apropiar el proceso de acreditación en salud en los procesos organizacionales para fortalecer su mejora y cumplimiento
4. Fortalecer y ampliar la integralidad en la prestación de servicios de salud de alta complejidad, articulados con redes integradas de atención y comunidad

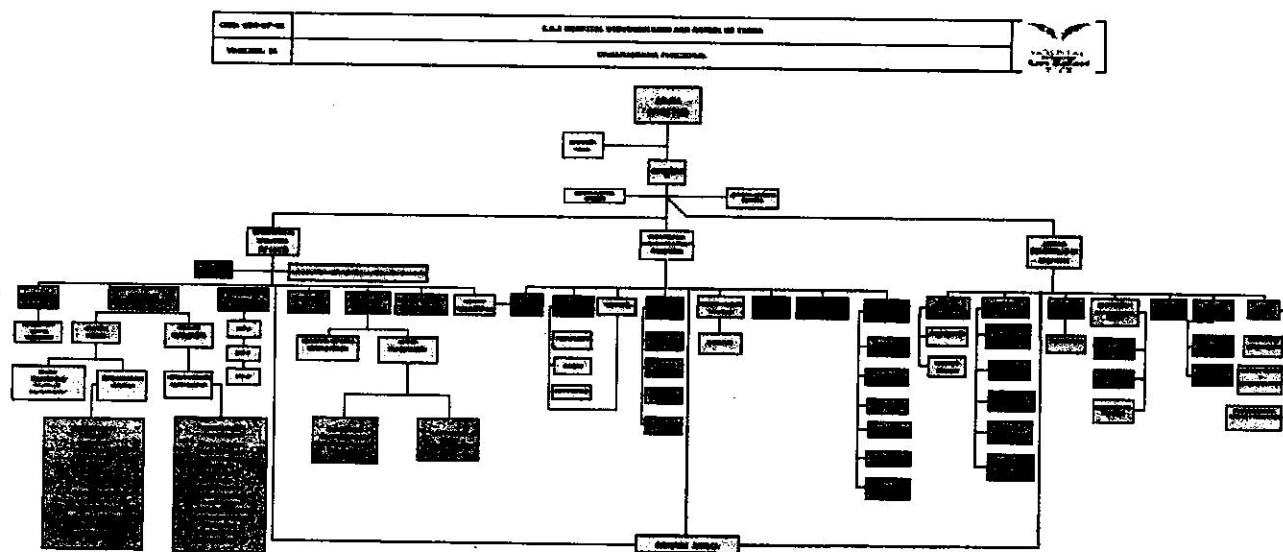


Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



- ### Ejes Trazadores Plan de Desarrollo

- ## Estructura Orgánica


$$\underline{409} \div \underline{53} =$$

Dirección: Estará conformada por la Junta Directiva y el Gerente, la Junta Directiva está conformada por:

- El Gobernador de Boyacá o su delegado
- El secretario de Salud Departamental o su delegado.
- Un Representante del Sector científico de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario San Rafael de Tunja, que tendrá un periodo de 3 años.
- Un Representante del Sector científico de la Jurisdicción de la E.S.E., que tendrá un periodo de 3 años.
- Dos Representantes de la Comunidad elegidos así, que tendrá un periodo de 3 años:
Un Representante designado por las alianzas o asociaciones de Usuarios
Un Representante designado por los gremios de producción (Sin Ánimo de Lucro)

Se considera equipo gerencial con responsabilidad especial en la aplicación del presente Código de Conducta y Buen Gobierno, los siguientes servidores públicos:

- Gerente
- Subgerente Administrativo y Financiero
- Subgerente de Servicios de Salud
- Asesor de Desarrollo de Servicios

Atención al Usuario: Esta conformada por el conjunto de unidades orgánicas 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 necesarios para el efecto, las formas y características de la atención y la dirección y prestación del servicio.

De logística: Esta área 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, necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la Empresa y realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación.

Modelo de Operación por Procesos

Buscando mayor interdependencia y articulación para alcanzar altos niveles de calidad en la atención, se ha adoptado un esquema de funcionamiento por procesos, en los cuales cada procedimiento es evaluado por sus respectivos indicadores.

La estructura del mapa de procesos esta compuesta por dos niveles, Macroprocesos y Procesos.

Macroproceso:

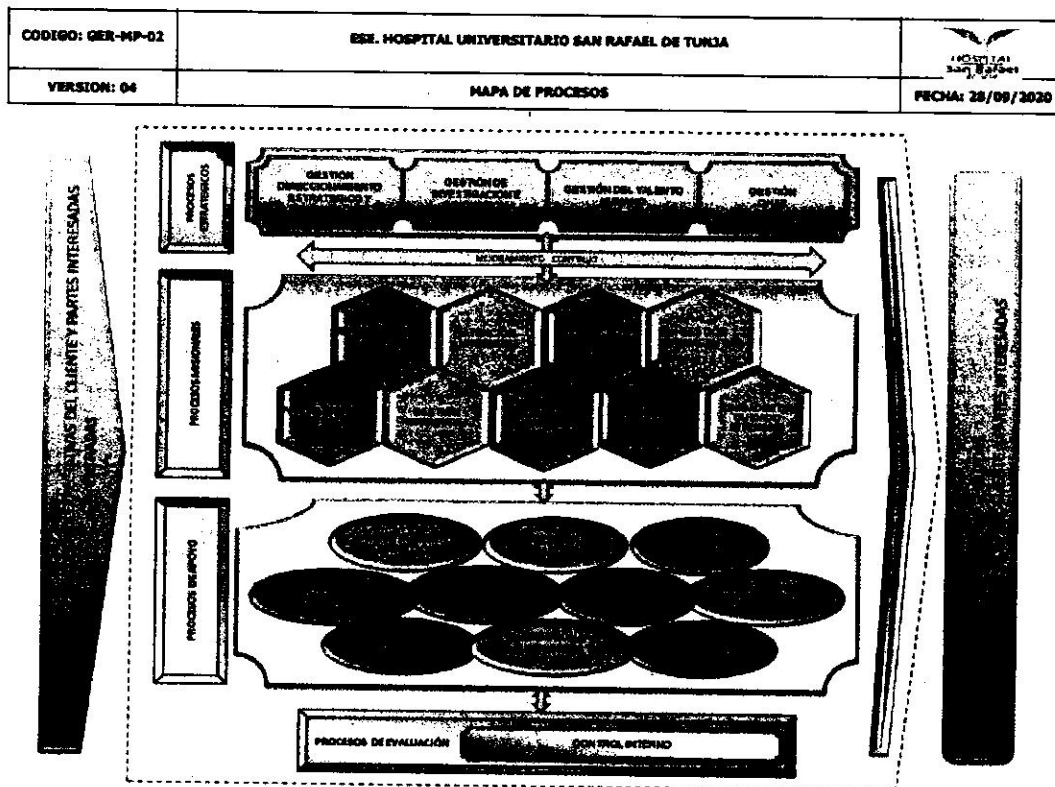
Procesos Estratégicos: Aquellos que orienta, evalúan y hacen seguimiento a la gestión de la entidad, incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación y aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios.

Procesos Misionales: Son aquellos que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y a la razón de ser de la Entidad; su objetivo fundamental es entregar los productos o servicios que el cliente o usuario requiere para satisfacer sus necesidades.

Procesos de Apoyo: Procesos que proveen información y recursos necesarios para el eficiente desarrollo de los procesos Estratégicos, Misionales y de Evaluación; proveen servicios de interés para las diferentes actividades.

Procesos de Evaluación: permitan valorar en forma permanente la efectividad del Sistema de Gestión de la Entidad, la eficiencia, eficacia y efectividad de los procesos; el nivel de ejecución de los planes y programas, los resultados de la gestión, detectar desviaciones, establecer tendencias y generar recomendaciones para orientar las acciones de mejoramiento continuo de la Institución.

Mapa de Procesos



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



Valores- Código de Integridad.

CODIGO DE INTEGRIDAD.

E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL TUNJA

Los valores inmersos en el Código de integridad serán promovidos, de manera especial, por la Alta Dirección de la entidad, integrantes del Equipo de Integridad y aliados claves como los comités en actividades de Talento Humano, interventores, líderes y coordinadores de proceso.

Honestidad: actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre en favor del interés general.

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

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi función como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono diariamente, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumpló los deberes, funciones y responsabilidades asignados a mi cargo, con atención, prontitud, destreza y ciencia para así optimizar el uso de los recursos de estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad y garantizo los derechos de las personas con equidad, igualdad y sin discriminación.

Tolerancia: Acepto las opiniones o comportamientos diferentes a las mías inherentes a la naturaleza humana, a la diversidad de las culturas, las religiones a las maneras de ser o de actuar, respetando las múltiples diferencias existentes entre mis compañeros de trabajo, con el fin de conservar las relaciones personales.

CODIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

El Código de conducta es un documento que contiene los criterios que orientan la gestión y la toma de decisiones, es un instrumento de gestión, marco de referencia para la interacción armónica con los grupos de valor, que orienta las acciones de responsabilidad social de la Empresa. Mediante el código de Conducta, el Hospital hace formal el compromiso ético que asume ante la sociedad, dentro del sector salud, en él se circunscriben sus acciones, define las pautas de comportamiento de sus miembros,



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



CO



reconoce su papel como actor social y se compromete con la construcción de un país que promueve el desarrollo humano.

Justificación

El Código de Conducta y buen Gobierno de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tuna, nace como complemento y guía que integra la Visión, Misión y Valores tanto de la Institución, como de la Administración Pública, constituye el compromiso de quienes laboran en la entidad con la vida, como principio fundamental del hombre, así como de la comunidad, para fortalecer e impulsar el crecimiento de la institución y de todos sus integrantes; Contiene y conserva los valores trascendentes que rigen la conducta de quienes integran la institución, especialmente con la sociedad y con el medio ambiente.

Conforme con lo establecido por la Circular 007 de 2017, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, el código de buen gobierno es "el documento que compila los compromisos éticos de la alta Dirección respecto a la gestión, integra, eficiente y transparente en su labor de dirección y/o gobierno, que a manera de disposiciones voluntarias de autorregulación, son promulgadas ante los diversos públicos y grupos de interés, con el fin de generar confianza en los clientes externos como internos".

La creación del Código de conducta y su utilización como un instrumento de gestión no implica reducir la autonomía y responsabilidad de sus trabajadores, por el contrario, implica aumentar la capacidad de los Directivos, empleados y personal en proceso de formación académica, para decidir por sí mismos y autorregularse.

Este documento expresa la responsabilidad individual que reunida se convierta en propósito colectivo, libre, consciente y deliberado ante cada uno y ante los demás, a fin de respetar unas reglas de juego (directrices de conducta) que serán de ahora en adelante los referentes de nuestro comportamiento.

Este documento contiene el compromiso, la filosofía y las normas que rigen el manejo de las relaciones y las actuaciones entre la Junta Directiva, el Equipo Directivo, los trabajadores, contratistas, usuarios, clientes externos y en general con toda la comunidad siendo aprobado como un propósito institucional único por el Equipo Directivo del Hospital.

Objetivo General

Establecer los principios, lineamientos, directrices, mecanismos y prácticas de buen gobierno corporativo aplicables a la entidad que debe orientar el actuar y la conducta de todos los integrantes de la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, con el propósito de promover la eficiencia, efectividad, transparencia e integridad de la gestión institucional y generar confianza en los grupos de interés.

Objetivos Específicos

4 0 9



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



Ampliar y desarrollar los conceptos sobre conducta, ética, valores y su relación frente a la actuación y el compromiso del interés general sobre el particular.

Promover el desarrollo de buenas prácticas de gobierno que generen confianza en los grupos de interés.

Responder a un proceso participativo que impulsa la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, a través de las estrategias encaminadas a construir una cultura ética y de servicios, de acuerdo con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Funciones

La aplicación del Código de Conducta brinda garantías para el respeto ineludible a la persona, con el afianzamiento a un sistema de valores acorde a la Misión y Visión de la Institución mediante la presentación de pautas éticas orientadoras para erradicar conductas no acordes con las políticas, principios y valores del Hospital, estableciendo criterios para la solución de problemas o conflictos que se presenten con los usuarios internos, externos, proveedores o grupos de valor.

Además de fortalecer el respeto y la confidencialidad en la protección de los documentos, información, servicios y todo lo relacionado con los intereses de la institución, contribuye a maximizar el cuidado y optimización del uso de los recursos.

A Nivel Interno:

Establecer una cultura organizacional y un clima ético que permita que los miembros de la institución se identifiquen con la Misión y Visión.

Servir de punto de referencia o criterio de orientación, para el actuar y la toma de decisiones en todos los niveles de la institución.

Definir la responsabilidad, los derechos, las obligaciones y los compromisos del Hospital y de sus miembros hacia todos los grupos de valor.

A Nivel Externo:

Dar a conocer lo que es la Institución, cuales son sus objetivos y las líneas de actuación con las que se compromete ante sus grupos de valor.

Desarrollar una cultura organizacional que le permita aproximarse a la sociedad, comprender sus necesidades y expectativas frente al Hospital y tener la capacidad de responder a ellas.

La funcionalidad y la viabilidad del Código dependen del Hospital y del compromiso que éste y sus miembros asuman para llevar a cabo de manera responsable lo que allí esta consignado.

Ámbito de Aplicación

El Código de Conducta y Buen Gobierno, regula la responsabilidad de todos los funcionarios y colaboradores de la institución, contratistas, proveedores y demás recurso humano que se involucra en el



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



CO



cuidado de la salud y la vida de las personas, así como en mantenimiento de los recursos físicos y tecnológicos.

Antecedentes

Durante el año 2008 mediante Resolución interna 353, el Hospital adopto el Código de Ética y Buen Gobierno, en cumplimiento de las directrices del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, como herramienta de guía para el comportamiento ético de los funcionarios, teniendo en cuenta la necesidad de ajustarlos a la nueva Plataforma Estratégica de la institución, fue modificado por la Resolución Interna 296 de 2009, manteniendo los objetivos y estrategias allí definidos.

Acorde al Plan de Desarrollo Institucional 2012-2016, se modificó el Código de Ética y Buen Gobierno existente, en lo referente a la Plataforma Estratégica, mediante Resolución Interna No. 194 del 28 de junio de 2013.

En el año 2014, siguiendo los lineamientos y la metodología establecidos en la Circular Instructiva No. 047 de 2007, expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, modificada mediante Circular 049 de 2008, en la cual se establece la estructura mínima del Código de Ética y Buen Gobierno, se realizó un estudio ético institucional, buscando identificar los valores individuales como insumo en la priorización y operacionalización de los valores compartidos por la Institución, a través de encuestas y jornadas de trabajo que evidencian un carácter democrático, reflexivo y constructivo que llevo a la cimentación del documentos CÓDIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA, contando con la participación de funcionario de todos los niveles jerárquicos.

De acuerdo con el Plan de Desarrollo Institucional 2016-2020 y la nueva Plataforma Estratégica Institucional, se modificó el Código de Ética y Buen Gobierno existente, mediante Resolución Interna No. 256 del 28 de noviembre de 2016.

Mediante Resolución interna No. 136 del 12 de julio de 2017, se deroga la Resolución No. 241 del 9 de diciembre de 2014 y la 265 del 28 de noviembre de 2016 y se adopta el nuevo Código Ética y Código de Buen Gobierno de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

POLÍTICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA

Políticas Para la Dirección de la Entidad

El comportamiento de cada uno de los Directivos de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja debe estar siempre enmarcado en el principio del interés general, como la posibilidad de alcanzar una verdadera ética de la responsabilidad en las actuaciones, conducta que sea legitimada e identificada por



su eficiencia y transparencia con las personas que concurren a su servicio. Los lineamientos deseables en el comportamiento para los Directivos son:

- Establecer las políticas necesarias para cumplir con los fines misionales de la institución.
- Inculcar en los funcionarios el respeto y la adopción de los valores Institucionales.
- Liderar acciones que permitan promover un clima organizacional óptimo para cumplir con el presente Código.
- Asegurar que las políticas trazadas se cumplan a través del establecimiento de planes, proyectos y programas que generen el compromiso interinstitucional e intrainstitucional.
- Ejecutar eficientemente los planes estratégicos y operativos de la E.S.E.
- Optimizar el uso de los recursos asignados.
- Buscar la participación de los servidores de la Institución en la búsqueda de un objetivo común.
- Crear canales de comunicación que mantengan informadas a todas las dependencias.
- Impulsar una cultura de transparencia en procesos de contratación, buscando una relación con contratistas y proveedores fundamentada en los valores institucionales.
- Establecer mecanismos que permitan la participación ciudadana.
- Ser modelo en la aplicación de los valores.
- Velar por el cumplimiento de Código de Conducta y Buen Gobierno por parte de los funcionarios a cargo.

Quienes forman parte del Talento Humano Administrativo – Asistencial y demás funcionario deben:

- Conocer y poner en práctica los valores y políticas consignadas en el presente Código.
- Informar al jefe inmediato cualquier conducta que pueda desviar los lineamientos plasmados en el presente Código.
- Propender por un ambiente que fortalezca el desarrollo de los valores consignados en este documento.
- Prestar un servicio honesto, sincero e integro de acuerdo con la aplicación de los valores definidos al interior de la institución.
- Respeto y tolerancia frente a las creencias, valores culturales y convicciones religiosas de las personas que conforman la comunidad hospitalaria. Respetar y proteger los derechos de los seres humanos, su vida, integridad genética, física y psíquica, especialmente de quienes tengan limitaciones.
- Adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los pacientes en la prestación de los servicios de salud y defenderlos de cualquier trato humillante, degradante, cruel, inhumano o discriminatorio de cualquier tipo que vaya en contra de su integridad personal.
- Ofrecer alternativas de cuidado, tratamiento y diagnóstico cuando el paciente no acepte la conducta médica propuesta.
- Guardar el secreto profesional en todos los momentos del cuidado de la salud, aún después de la muerte de la persona, salvo en situaciones previstas por la ley.
- Obtener siempre con carácter previo a cualquier tratamiento, intervención o cuidado, el consentimiento del paciente sin emplear medidas de fuerza física o moral ni ejercer presión de ninguna clase.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



Quienes celebren convenios médico-asistenciales y/o desarrollen programas de investigación científica:

- En los procesos de investigación científica en que un funcionario del Hospital participa o adelanta, se deberá salvaguardar la dignidad, la integridad y los derechos de los seres humanos. Con este fin revisará y aplicará las disposiciones ético-legales vigentes sobre la materia y las declaraciones internacionales que la ley colombiana adopte, así como las declaraciones específicas nacionales o internacionales de su profesión o disciplina. No debe realizar ni participar en investigaciones científicas que utilicen a personas jurídicamente incapaces, en las cuales ellas o sus representantes legales no puedan otorgar libremente su consentimiento.
- En el ejercicio de la docencia, para preservar la ética en el cuidado de la salud que brindan los estudiantes en sus prácticas de aprendizaje, tomará las medidas necesarias para evitar riesgos o errores que por falta de pericia ellos puedan cometer, para garantizar la seguridad del paciente y el respeto a su intimidad.
- Respetar y reconocer la propiedad intelectual de los estudiantes, los colegas y otros profesionales que compartan su función de investigación y de docencia. Con este fin conocerá y aplicará las disposiciones éticas y legales vigentes sobre la materia y las declaraciones internacionales que la ley colombiana adopte. Los productos del trabajo intelectual e investigativo realizado dentro de la institución pertenecen a la misma.

Compromiso con los Fines del Estado

El Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja y su equipo Directivo se comprometen a cumplir con los fines del Estado, administrando la Entidad bajo los preceptos de integridad y transparencia, gestionando eficientemente los recursos públicos, rindiendo cuentas, siendo eficaces en la realización de sus cometidos, coordinando y colaborando con las demás entidades públicas y respondiendo efectivamente a las necesidades de la población. Para ello llevará a cabo las siguientes prácticas:

- Garantizar la eficiente y oportuna atención a los usuarios.
- Establecer las políticas necesarias para cumplir los fines misionales.
- Asegurar que las políticas trazadas se cumplan a través del establecimiento de planes, proyectos y programas que generen el compromiso inter e intrainstitucional.
- Ejecutar eficientemente el Plan de Desarrollo
- Optimizar el uso de los recursos asignados, garantizando la eficiente y oportuna atención de los usuarios, estableciendo las políticas necesarias para cumplir los fines misionales.

Compromiso con la Gestión

El Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja y su equipo Directivo se compromete a propender por la competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con objetividad y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la Entidad hacia el



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



SC-CER906254

SA-CER560814

OS-CER569527

cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del Estado, formulando las políticas públicas o acciones estratégicas, y siendo responsables por su ejecución; todo esto orientando sus capacidades personales y profesionales hacia el cumplimiento efectivo de los fines misionales de la Entidad, a cumplir cabalmente con la normatividad vigente, a mantener la confidencialidad en la información que lo requiera, al acatamiento de los procedimientos para el sistema de evaluación de desempeño y al cumplimiento efectivo de la rendición de cuentas a la sociedad sobre su gestión y resultados.

Responsabilidad con el Acto de Delegación

Los funcionarios que, por delegación del Gerente de la Entidad, ejerzan funciones como miembros de Juntas o consejos Directivos de las entidades en las cuales el Gerente haga parte, deben cumplir con el marco legal establecido para tal fin y ser coherentes con las directrices y políticas adoptadas por la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

POLITICAS DE RELACIÓN CON LOS ÓRGANOS DE CONTROL EXTERNO

Relación con los Órganos de Control Externo

Los órganos de inspección, vigilancia y control externos de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja son la Contraloría General de la República, Procuraduría General de la Nación y Contaduría de la Nación, Ministerio de Salud y Protección Social y Superintendencia de Salud, Instituto Nacional de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos INVIMA, Secretaría de Salud Departamental, Contraloría Departamental, Procuraduría Regional y Provincial de Boyacá, además del control social que ejerce la ciudadanía.

Política Frente al Control Externo de la Entidad

El Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja y su Equipo Directivo se comprometen a mantener relaciones armónicas con los órganos de control y a suministrar la información que legalmente estos requieran en forma oportuna, completa y veraz, para que puedan desempeñar eficazmente su labor. Igualmente, se comprometen a implementar las acciones de mejoramiento institucional que los órganos de control recomienden en sus respectivos informes.

COMPROMISO EN RELACIÓN CON EL ÓRGANO DE CONTROL POLÍTICO

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se compromete a colaborar armónicamente con la Dirección departamental de salud, la Gobernación de Boyacá, la Asamblea Departamental, para lo cual cumple con la entrega periódica de informes de gestión y de resultados que apoyen su función de control político.



POLITICAS DE BUEN GOBIERNO PARA LA GESTIÓN DE LA E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA

Antecedentes de la gestión de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, realizó el montaje en forma simultánea de un sistema de control interno que entre otros componentes señalaba valores y principios como la ética, consistente en que todo funcionario debe tener un comportamiento profesional, responsable, honesto y leal en todas sus actuaciones, ejecutar sus funciones con diligencia, calidad en el servicio y calidez en la atención, enmarcadas por la igualdad, la justicia, la prudencia, la templanza, la rectitud y la imparcialidad. Se deben caracterizar por tener la capacidad profesional, personal y técnica requeridas para el cabal cumplimiento de sus funciones. Los funcionarios a todo nivel están llamados a proponer mejoras al Sistema de Control Interno como mecanismo de desarrollo integral, con base en la disciplina del autocontrol.

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja hace varios años viene implementando una metodología que nos permite conocer las necesidades, inquietudes, inconformidades y expectativas que tienen nuestros usuarios, a través de un sistema especial para recibir, registrar, analizar y hacer seguimiento a las sugerencias, quejas o reclamos que se formulen, brindando por parte de los funcionarios una atención respetuosa, personalizada, objetiva y oportuna a las peticiones presentadas.

Compromiso Con el Código de Conducta y Buen Gobierno

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja manifiesta su disposición de autorregulación, para lo cual se compromete a realizar sus actividades dentro de los principios de la función pública, enunciados en la Constitución Política, en sus estatutos y en el Código de Conducta y Buen Gobierno. Los funcionarios de la Institución se comprometen a destacarse por su competencia, integridad, transparencia y responsabilidad pública, actuando con diligencia, prudencia, pericia, ética, objetividad y profesionalismo en el ejercicio de su cargo, guiando las acciones de la entidad hacia el cumplimiento de su misión en el contexto de los fines sociales del estado.

Compromiso Para la Erradicación de Prácticas Corruptas

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se compromete a realizar sus actividades dentro de los principios de la función pública. Sus funcionarios se comprometen a no aceptar ofrecimientos, donaciones o pagos tendientes a obtener resultados para ellos o sus familias

Compromiso Frente a las Prácticas Anti-Soborno



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



CO



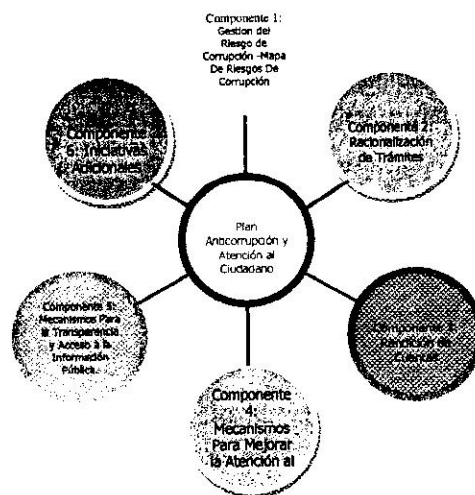
SC-CER906254 SA-CER560814 OS-CER559527

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja promueve los valores contenidos en el Código de Integridad Institucional propendiendo por la transparencia y legalidad en la institución. Dado lo anterior, la entidad ha establecido los siguientes lineamientos y/o prohibiciones:

- Aplicar el Estatuto Anticorrupción dentro del proceso de contratación con el propósito de mitigar los riesgos de corrupción.
- Ningún servidor público de la entidad podrá aceptar o solicitar dinero para influir sobre los tiempos o cronogramas de las actividades del proceso contractual.
- Ningún servidor público de la entidad podrá aceptar o solicitar aportes económicos o en especie, de un movimiento, partido o grupo político, o por parte de un empresario o particular, que pretenda influir en cualquier proceso contractual de la Entidad.
- Ningún servidor público de la entidad deberá solicitar pagos, regalos, gestos de hospitalidad, gastos como viajes, transportes, gastos de representación u otros privilegios para actuar en beneficio de un interés particular sobre el proceso de contratación.
- Evitar cualquier conducta que pueda afectar el desarrollo transparente y eficiente de sus funciones o el cumplimiento de las obligaciones a su cargo

Compromiso Frente a los Actos de Corrupción y Fraude

Con el fin de prevenir los actos de corrupción y fraude, la entidad cuenta con un Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano – PAAC, herramienta que consta de 6 componentes:



El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, en su componente 1 - Mapa de riesgos de corrupción, identifica tanto los riesgos como las acciones tendientes a mitigarlos. Se resalta que un riesgo de corrupción es la posibilidad que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado. Es así como se constituye un deber de todos los funcionarios de la

entidad identificar los riesgos de corrupción inherentes a las actividades que realizan y cuáles son los controles establecidos para mitigarlos. De igual forma, se deberá integrar en el desarrollo de las funciones las directrices establecidas por la Alta Dirección en la Política de Administración de Riesgos.

Adopción del Subsistema de Administración de Riesgos de la Opacidad y el Fraude - SICOF

A través de acuerdo 020 del 15 de septiembre de 2022 La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se adopta el Subsistema de Administración de Riesgos de la Opacidad y el Fraude – SICOF el cual tiene como fin implementar los Sistemas integrados de Gestión de Riesgos conforme a los requisitos mínimos establecidos en la Circular Externa No. 20211700000005-5 emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, en forma tal que el mismo resulte acorde con el tamaño de la Institución y la naturaleza de las actividades propias del objeto social.

Compromiso Con la Contratación Pública

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja dará cumplimiento formal y real al Estatuto de Contratación Pública, para lo cual se compromete a observar las disposiciones legales con prontitud, exactitud y diligencia, de modo que la información sobre las condiciones y procesos contractuales sea entregada a los interesados de forma oportuna, suficiente y equitativa, y a que las decisiones para otorgar los contratos se tomen sin ningún tipo de sesgos o preferencias, teniendo en cuenta el análisis objetivo de las propuestas presentadas por los participantes.

Instrumentos de Planificación y Control de la Gestión

Con el fin de propiciar una cultura socialmente responsable basada, entre otros aspectos, en el mejoramiento continuo y un comportamiento ético por parte de los funcionarios y contratistas, la institución cuenta con instrumentos para la formulación de la planificación y sus políticas institucionales, así como de las actividades que impidan el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad:

Plan de Desarrollo

El plan de desarrollo constituye el punto de referencia en todo proceso de gestión pública, entendiendo que a través de este se articula y delimita la acción del Estado teniendo como objetivo el uso eficiente de los recursos y el adecuado desempeño de las funciones asignadas, es por esto que se adopta como Instrumento marco de la Planeación Estratégica del Hospital, que sirve como fundamento normativo de las políticas necesarias para el desarrollo integral y sostenible de la Institución, el plan de desarrollo es el instrumento de planificación que orienta el accionar de los diferentes actores durante un período de 4 años; en este se expresan la Visión, los objetivos, metas, políticas, programas y proyectos, entre otros.

Plan Operativo Anual - POA

Permite la articulación de los objetivos, metas y estrategias del Plan de Desarrollo, con la misión y funciones de cada área o proceso, de manera que estas orienten estratégicamente sus recursos hacia el

logro de las metas anuales y del periodo Gerencial, así las cosas el Plan Operativo Anual es un instrumento de despliegue anual del Plan de Desarrollo en que se plantean de las metas en cada dependencia de la Institución, y permite orientar su quehacer para cumplir con los compromisos establecidos en dicho plan. A la vez, es el instrumento sobre el cual se realiza la actividad de seguimiento y la de autoevaluación, de la cual se debe generar información clara y consistente sobre el avance en el cumplimiento de las metas establecidas, que servirá de soporte al proceso de rendición de cuentas.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG es una herramienta que simplifica e integra los sistemas de desarrollo administrativo y gestión de la calidad y los articula con el sistema de control interno, para hacer los procesos de la entidad más sencillos y eficientes. El Modelo fue definido como el conjunto de orientaciones, políticas, metodologías, instancias e instrumentos orientados a afianzar un desempeño institucional articulado y armónico y a fortalecer el gobierno corporativo institucional.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción, su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano nace del Estatuto Anticorrupción, donde proponen estrategias dirigidas a combatir la corrupción mediante mecanismos que faciliten su prevención, control y seguimiento.

ACCIONES PARA LA INTEGRIDAD Y LA TRANSPARENCIA

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja está en contra de toda práctica corrupta, para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- Guiar sus actuaciones por los principios éticos establecidos en el Código de Conducta y Buen Gobierno.
- Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el ejercicio ordinario de sus actividades.
- Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad este al tanto del comportamiento de sus servicios.
- Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- Articular las acciones de control social con los Programas Gubernamentales.
- Efectuar la rendición de cuentas a los grupos de valor, garantizando la disposición al público de la información no confidencial de la entidad.
- En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



Colaboración Interinstitucional e Intrainstitucional en la Erradicación de Prácticas Corruptas

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja con el fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida al interior de la Entidad al igual que con otras Instituciones Públicas, Privadas y Gremiales. Para su logro, evaluará periódicamente las estrategias de comunicación internas con el objeto de mejorarlas continuamente teniendo en cuenta que las mismas, se constituyen en eslabón entre la sociedad y la institución, estandarizando la información al interior de la Entidad lo cual se refleja al contacto con el usuario final.

Compromiso en la Lucha Antipiratería

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja velará porque se respeten las normas de protección a la propiedad intelectual y los derechos de autor. Para ellos la Entidad se compromete a no permitir el uso de cualquier tipo de software o archivo de audio y video que no esté debidamente licenciado.

POLÍTICA DE GESTIÓN INTEGRAL Y BIENESTAR DEL TALENTO HUMANO

En el marco del programa de Gestión integral y bienestar del talento humano y basado en lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, se define la siguiente política:

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se compromete con la gestión del talento humano, promoviendo su desarrollo integral, alto sentido de responsabilidad y compromiso social, a través de la implementación del Programa Gestión del talento humano, con el fin de desarrollar un sistema que permita potenciar las competencias y dirigir al personal al logro de altos estándares de desempeño en la labor que desarrolla en la institución como respuesta a las necesidades de sus usuarios y familia dentro del marco legal aplicable.

POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN

Interacción entre la empresa, los usuarios, cliente interno y externo- compromiso con la comunicación pública

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se compromete a asumir la comunicación y la información necesarias dentro de la gestión, a conferirles un carácter estratégico y orientarlas hacia el fortalecimiento de la identidad institucional y la expansión de la capacidad productiva de los miembros de la Entidad, para lo cual las acciones comunicativas se efectuarán de acuerdo con los parámetros que establezcan los procesos comunicacionales y el plan de comunicación de la Entidad.

El compromiso con la comunicación pública está caracterizado por la veracidad de las fuentes, la posibilidad de la controversia sustentada por los grupos de valor y su presentación orientada para el conocimiento general.

Con excepción del Gerente y su equipo Directivo, los servidores públicos, contratistas y colaboradores de



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



409152

SC-CER906254 SA-CER560814 OS-CER559527

la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja tienen estrictamente prohibido hacer cualquier tipo de comentario, o revelar información a la prensa, televisión o cualquier otro medio masivo de comunicación, a menos que cuenten con la expresa autorización para entablar cualquier tipo de relación con los medios.

POLITICA DE GESTIÓN DE COMUNICACIONES Y MEDIOS

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se compromete con la gestión de la comunicación permanente, oportuna y efectiva con clientes internos y externos, a través de medios de comunicación, brindando información institucional que consoliden su imagen corporativa, cultura organizacional y participación de funcionarios y ciudadanos en el desarrollo de planes, proyectos y programas de la Entidad, de acuerdo a la normatividad vigente e implementación de la estrategia de Gobierno en Línea.

Comunicación Externa

La institución divulga información sobre su gestión, funcionamiento y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de valor, a través de la gestión de medios de comunicación masivos, facilitando la participación de la ciudadanía y garantizando la interacción de esta con el Hospital. "Comprometida con la comunicación de información veraz y confiable la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja divulgará información a los medios de comunicación y ciudadanía en general con la publicación de comunicados y boletines de prensa, según los procedimientos establecidos por la institución.

Comunicación Organizacional

Los medios de comunicación de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja garantizan la coherencia al interior de la institución para lograr el cumplimiento de su misión, orientando la difusión de políticas e información generada por las diferentes áreas, actuando en el marco de los objetivos, estrategias, planes, programas, proyectos y gestión institucional.

De igual manera a través de los medios se convoca a los funcionarios en torno a la imagen corporativa de la entidad que guíe su actuación diaria, compromiso con la plataforma estratégica, sentido de pertenencia y fortalecimiento del clima laboral.

Política para la Administración de Comunicaciones Oficiales

La administración de comunicaciones oficiales, internas y externas de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, se hará con sujeción a las normas técnicas en oportunidad y bajo los principios de eficiencia, imparcialidad, celeridad, integridad documental, responsabilidad, transparencia y atención secuencial; de tal forma que sea el soporte para la adopción de un sistema de gestión documental y de comunicación eficiente y sólido.

Compromiso con Gobierno en línea

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja esta comprometida con la implementación de la estrategia de Gobierno en Línea estableciendo nuevos mecanismos de comunicación con el ciudadano, divulgar de forma eficiente la gestión pública a través de información en línea, ofrecer una mayor interacción entre ciudadanos – Entidad, ofrecer trámites en línea y consolidar espacios de participación ciudadana con la ayuda de las tecnologías de la información y la comunicación TIC.

Compromiso de Confidencialidad

Para evitar la divulgación o mal uso de la información, el comportamiento personal de los funcionarios y

contratistas se debe ajustar a las siguientes reglas:

- Los servidores públicos mantendrán la debida reserva y protegerán en todo momento los documentos de trabajo y la información confidencial que esté a su cuidado.
- Los proyectos de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, especialmente aquellos que incluyan información confidencial, no se deberán tratar en lugares públicos ni en presencia de terceros. Sin embargo, se reconoce que en casos excepcionales se tenga que discutir en dichos lugares o con dichas personas.
- Al transmitir información, los servidores públicos deberán utilizar medios de comunicación que cuenten con los sistemas de seguridad requeridos.
- Las contraseñas o claves de acceso de equipos centrales deben ser confidenciales y no serán divulgadas a terceros. Los sistemas de cómputo personales deberán estar protegidos con contraseñas que impidan a las personas no autorizadas el acceso a la información.
- Las salas de trabajo y otras instalaciones deberán despejarse de la información relacionada con proyectos de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja. Los tableros de las reuniones deberán ser limpiados al término de cada reunión.

Compromiso Con la Circulación y Divulgación de la Información

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se compromete a establecer una política de comunicación informativa adecuada que permita un contacto permanente y correlativo con sus grupos de valor. Con este fin se adoptarán mecanismos para que la información llegue a sus grupos de valor de manera integral, oportuna, actualizada, clara, veraz y confiable, bajo políticas efectivas de producción, manejo y circulación de la información, para lo cual se adoptarán los mecanismos de información a los cuales haya acceso, de acuerdo con las condiciones de la comunidad a la que va dirigida.

En cuanto al derecho de petición, la Entidad dará respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin que el acceso a la información sea eficaz en los términos y condiciones previstos en el Código de lo Contencioso Administrativo y las normas internas que lo regulan.

Política de Seguridad de la Información

A través de la Resolución 238 del 8 de junio de 2022, se adopta Política General de Seguridad y Privacidad de la Información y Seguridad Digital en la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA con el fin de

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, protege la información mediante la gestión de los riesgos identificados de manera sistemática con objeto de mantener un nivel que permita gestionar su confidencialidad, integridad y disponibilidad, así como la seguridad digital acorde con las necesidades de los diferentes grupos de valor identificados.

Política y Esquema de Actualización del Sitio Web

A través de la Resolución Interna No. 240 del 08 de junio de 2022 se adopta el esquema de publicación de la información en la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja:

Adoptar el esquema de publicación de información el cual se encuentra codificado en formato magnético y hace parte integral de la resolución, como mecanismo para garantizar el acceso a la información, en

4 0 9 1 3 3



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527



cumplimiento de lo establecidos en los decretos 1081 de 2015 y 103 de 2015.

Prevención y Prohibición del Uso Indebido de Información

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se compromete a fomentar buenas prácticas de manejo ético y confidencial de la información a través de acuerdos, con el fin de evitar que en razón de la labor o de las funciones, los clientes internos, utilicen información confidencial en provecho de ellos mismos o terceros. Se establecen las siguientes designaciones:

Los funcionarios de la Entidad se obligan a guardar absoluta reserva sobre toda la información, políticas, procedimientos u operaciones que le sean suministrados con ocasión de su trabajo.

Particularmente se considera información confidencial, cualquier información que reciban los funcionarios en desarrollo o con ocasión de su vinculación a la Entidad, tanto de propiedad de la Entidad como información que hayan recibido de terceros, incluyendo sin limitación cualquier información de carácter legal, contable, tributario, técnico, tecnológico, financiero, comercial y científico de la Entidad o de los terceros y de los usuarios de ambas partes.

Los visitantes deberán esperar en las áreas dispuestas especialmente para ello y no se permitirá el acceso a oficinas, archivos, áreas de trabajo o instalaciones y equipos de cómputo de la Entidad, a menos que dicha visita este supervisada.

La obligación de confidencialidad no se extiende en ningún caso a:

- Información que fuera de dominio público previamente a la fecha en la cual hubiese sido entregada a los funcionarios o agentes que la reciben.
- Información que se haya hecho pública lícitamente por decisión de la Entidad.
- Información que deba ser entregada por mandato legal a las autoridades de cualquier orden.
- Información que deba hacerse pública para el adecuado cumplimiento de la actividad del funcionario o usuario.

Todos los funcionarios deberán abstenerse de efectuar para sí o para terceros, arreglos, reproducciones, adaptaciones o cualquier otra clase de mutilación, deformación o modificación de la información que llegue a su conocimiento en desarrollo o con ocasión de su trabajo.

Política de Gestión de Documentos e Información

Mediante resolución 315 del 12 de diciembre de 2013, la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, se compromete a desarrollar su proceso de Gestión Documental de Acuerdo con las Políticas Nacionales y Departamentales establecidas; de tal forma que sus archivos se conviertan en fuente de información veraz, confiable y oportuna para la toma de decisiones asistenciales y administrativas que permitan el desarrollo institucional; igualmente, servirá de sustento para estudios e investigaciones sobre temas de salud.

Reserva Médica

De conformidad con la normatividad vigente la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja garantiza la reserva en la información, en relación con el estado y la patología del usuario. Salvo en los siguientes casos:

- Al enfermo, en aquello que estrictamente le concierne y convenga.
- A los familiares del enfermo, so la revelación es útil al tratamiento.
- A los responsables del paciente cuando se trate de menores de edad o de personas mentalmente incapaces.
- A las autoridades judiciales o de higiene y salud, en los casos previstos por la ley.
- A los interesados, cuando por defectos físicos irremediables o enfermedades graves infectocontagiosas o hereditarias, se ponga en peligro la vida del cónyuge o de su descendencia.

En todo caso, la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, tendrá en cuenta que la historia clínica es un documento privado, sometido a reserva, que únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley y por lo tanto el acceso a esta, debe mantenerse en reserva legal salvo lo establecido en la Ley 223 de 1985, la Resolución 1995 de 1999 y demás normatividad aplicable.

Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales.

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja mediante la Resolución Interna No. 078 del 17 de abril de 2017, establece la política de tratamiento y protección de datos personales de sus titulares:

"En la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael Tunja somos respetuosos de los datos personales de los titulares, y buscamos informar de manera suficiente a las personas sobre los derechos que tienen en su calidad de titulares de la información, como es el de conocer, actualizar y rectificar o suprimir sus datos personales frente a la entidad en su condición de responsable del tratamiento y en los términos de ley. Así mismo el hospital velará por el uso adecuado del tratamiento al cual serán sometidos los datos personales y finalidad de los mismos de todos sus usuarios, niños, niñas y/o adolescentes, enmarcados siempre dentro del cumplimiento de la misión institucional como prestador de servicios de salud, y demás funciones administrativas, constitucionales y legales de la Entidad."

CONFLICTO DE INTERÉS

Se entiende por Conflicto de Interés la situación en virtud de la cual una persona debido a su actividad se enfrenta a distintas alternativas de conducta en relación a intereses incompatibles, ninguno de los cuales pueda privilegiar en atención a sus obligaciones legales o contractuales.

Todos los servidores públicos de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja deberán revelar las situaciones que impliquen conflicto de interés para ellos o para la Entidad y evitar hacer transacciones que los beneficien directa o indirectamente. Cualquier situación o consulta sobre un potencial conflicto de interés deberá ser informado al superior inmediato, quien deberá trasladarlo a la dependencia de control de la Entidad, con el fin de evaluarlo y sugerir las recomendaciones respectivas.

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja rechaza, condena y prohíbe que el Gerente, su equipo Directivo y todos aquellos vinculados con la Entidad incurran en cualquier de las siguientes prácticas:

Recibir remuneración, dádivas o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona, en razón del trabajo o servicio prestado a la Entidad o a sus grupos de interés.

Realizar proselitismo político o religioso aprovechando su cargo, posición o relaciones con la Entidad, no

4 0 9



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



SC-CER906254

SA-CER560814

OS-CER559527

pudiendo comprometer recursos económicos para financiar campañas políticas.
Tampoco generará burocracia a favor de políticos o cualquier otra persona natural o jurídica.
Todas aquellas prácticas que atenten contra la integridad y la transparencia de la gestión de la Entidad y en contra del buen uso de los recursos públicos.
Todo tráfico de influencias para privilegiar trámites.
Utilizar indebidamente aquella información privilegiada o confidencial relevante para la toma de decisiones relacionadas con la ejecución de las operaciones de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, que se encuentra sujeta a reserva, o que no estándolo no haya sido dada a conocer del público, que una persona obtiene en virtud de sus funciones.

USO DE LOS BIENES DE LA INSTITUCIÓN

Los usuarios, clientes internos y externos deberán hacer uso de los bienes y recursos de la institución, alineándose siempre a la norma de eficiencia y austeridad.

Los bienes públicos pertenecen a la sociedad y es deber legal y ético de todo servidor público responder, informar, utilizar, administrar y manejar con transparencia y responsabilidad los bienes y recursos asignados en el cumplimiento de la labor que la ha sido conferida.

POLÍTICAS DE CALIDAD

Para Prestación Integral de Servicios de Salud

En el marco del Modelo Integral de Prestación de Servicios en Salud, se define la política:

La E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja, como principal proveedor de servicios de alta complejidad de la Red Integrada de Prestación de Servicios del departamento, se compromete a brindar una atención integral centrada en el usuario y su familia, bajo el enfoque de atención primaria en salud, garantizando accesibilidad, oportunidad, seguridad y gestión del riesgo, pertinencia y continuidad, con humanización y eficiencia, generando satisfacción y adherencia del usuario y su familia durante todo el ciclo de atención.

Política de seguridad del Paciente

Mediante la Resolución Interna No. 200 del 11 de Octubre de 2017, en la E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja, nos comprometemos a brindar una atención segura que minimice los riesgos y prevenga la ocurrencia de eventos adversos durante el proceso de atención en salud del paciente; a través de un programa de seguridad basado en la gestión del riesgo, la promoción de la cultura justa de seguridad, la implementación de prácticas seguras y la gestión de eventos relacionados con la seguridad del paciente, que conlleve al aprendizaje organizacional y el mejoramiento continuo de los procesos; involucrando al paciente y su familia en el autocuidado de su seguridad y dando cumplimiento a los requisitos normativos.

Para el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y Sistema de Gestión Ambiental y se armoniza con el Sistema Obligatorio de la Garantía de Calidad

Por medio de la Resolución Interna No. 287 de 2020 se actualiza la política del Sistema de Gestión en



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



co



SC-CER906254

SA-CER560814

OS-CER559527

Seguridad y Salud en el Trabajo, el Sistema de Gestión Ambiental y el Sistema de Gestión de calidad de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja:

Política Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo

Adoptar la política del Sistema de Gestión en Seguridad y Salud en el Trabajo, enmarcada dentro de la normatividad vigente y los requerimientos de Norma Técnica Colombiana NTC ISO 45001:2018 así:

La E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja como institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad, se compromete con el mejoramiento continuo de sus procesos, con el fin de proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, mediante la implementación de programas de prevención reducción del riesgo de gestión, como de seguridad y salud, con la participación de usuarios, visitantes, estudiantes, trabajadores y contratistas y demás grupos de valor. Además, se compromete con la destinación de los recursos necesarios y el cumplimiento de los requisitos legales y de la NTA ISO 45001:2018.

Sistema de Gestión Ambiental

Adoptar la política del Sistema de Gestión Ambiental, enmarcada dentro de la normatividad vigente y los requerimientos de la Norma NTC ISO 14001:2015, así:

La E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja como institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad, se compromete con el mejoramiento continuo de sus procesos para la prevención de la contaminación, conservación y protección del medio ambiente, mediante la implementación de programas de gestión ambiental, la armonización con las partes interesadas, asignando los recursos necesarios y el cumplimiento de las normas ambientales y requisitos de la NTC ISO 14001:2015.

Gestión de Calidad

Adoptar la política de Sistema de Gestión de Calidad, enmarcada dentro de la normatividad vigente y los requerimientos de la Norma NTC ISO 9001:2015, así:

La E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja como institución prestadora de servicios de salud de alta complejidad está comprometida con:

Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios y sus familias, de todas las partes interesadas, mediante una atención humanizada, segura y de gestión de riesgo; cumpliendo los requisitos aplicables, contribuyendo a la responsabilidad social y mejoramiento continuo de sus procesos.

PARA LA CONTRATACIÓN

Mediante Resolución interna No. 173 del 28 de junio de 2021 de adopta el Manual de contratación de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, por medio del cual se establece una política Gerencial de Control y Vigilancia de los contratos mediante la adopción del Manual de Supervisión e interventoría para la Entidad y se precisa la evaluación del Contratista.

POLITICA DEL PROGRAMA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL DE LOS RECURSOS FINANCIEROS

Los colaboradores de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja utilizarán de manera eficiente los recursos dispuestos por la entidad, con la finalidad de incrementar la productividad que permita obtener una disminución de gastos por UVR producida y a su vez incrementen el ingreso por cada una de las UVR, así como el fortalecimiento del recaudo; como herramientas para mejorar el equilibrio financiero de la entidad.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



4 0 9 1 3 6

PARA LA GESTIÓN DEL DESARROLLO FÍSICO Y TECNOLÓGICO

Política del Programa de renovación tecnológica, modernización de infraestructura, dotación y mantenimiento hospitalario

Mediante la Resolución Interna No. 304 del 29 de diciembre 2016 La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja implementa el Programa de renovación tecnología, modernización de infraestructura, dotación y mantenimiento hospitalario, por medio del cual se establece la política: la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se compromete con la gestión de la tecnología e infraestructura, de tal forma que responda a las necesidades de los usuarios, con enfoque a la gestión del riesgo y orientada a la eficiencia y efectividad.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael Tunja se compromete con el desarrollo y la implementación sistemática de programas y proyectos, articulados con la prestación de sus servicios para dar respuesta efectiva a las necesidades de sus clientes, la sociedad y el medio ambiente

COMPROMISO CON LA COMUNIDAD

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se compromete a fortalecer el proceso de Atención al Usuario con el objeto de atender los requerimientos de los usuarios de manera eficiente, oportuna y con calidad. Lo anterior buscando incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios, centralizando y unificando la información lo cual debe ser concordante con las políticas de comunicación e información.

Programas Institucionales

Mediante la Resolución Interna No. 155 del 19 de abril de 2022 se aprueban los programas institucionales en la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja:

- Programa de Uso Racional de Antibióticos
- Programa de Soporte Metabólico Nutricional
- Programa Madre Canguro
- Programa de Trombólisis cerebral y Teletrombolisis
- Programa Amigos del Corazón
- Programa de Farmacovigilancia
- Programa de Tecnovigilancia
- Programa B24
- Programa de Reactivovigilancia
- Programa de Seguridad del Paciente
- Programa de Piel Sana y Clínica de Heridas
- Programa de Atención a Víctimas de Violencia

Control y Monitoreo Institucional de Trabajo en Equipo de Comité

Por medio de la Resolución 181 del 05 de mayo de 2022 se ajuste la metodología y reglamenta el proceso



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



co



SC-CER906254

SA-CER560814

OS-CER559527

de "Control y Monitoreo de Trabajo en equipo" COMITÉ en la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja.

Política del Programa de Humanización de la Atención en Salud

Mediante resolución 172 del 05 de agosto de 2020 por la cual se adiciona a la resolución 285 de 2013 se adopta e implementa la política de Humanización del servicio, dentro del proyecto integrado de gestión de calidad en la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se ofrece una atención con los estándares de calidad y humanización del servicio partiendo de las necesidades del paciente y su familia, dando respuesta oportuna, pertinente; garantizando el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y la normatividad vigente, priorizando la prestación de servicios de salud sobre la gestión administrativa; individualizando la atención según la condición de cada paciente, garantizando que este sea informado para una adecuada toma de decisiones contribuyendo al mejoramiento de la institución, ya que " PARA NOSOTROS TODOS NUESTROS USUARIOS Y SUS FAMILIAS SON IMPORTANTES".

Política de Garantía en la Prestación del Servicios en Salud para los Niños, Niñas y Adolescentes.

Resolución 303 del 28 de noviembre de 2013, por medio del cual se establecen políticas para la garantía en la prestación de servicios en salud para los niños, niñas y adolescentes en condiciones de calidad, oportunidad y eficiencia teniendo en cuenta sus especiales condiciones de protección.

Política de Control de alcohol y drogas.

Dentro del marco del Manual Estratégico de Seguridad vial se establece como política de regulación la Política de Control de alcohol y drogas, que define:

La ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja, considera que la drogadicción, el alcoholismo y el tabaquismo afectan los ambientes de trabajo, agravan los riesgos laborales, atentan contra la salud y la seguridad constituyéndose en una amenaza para la integridad física y mental de la población trabajadora en general es por esto y con el objetivo de fomentar el bienestar, mantener un ambiente sano y seguro dentro de la institución se compromete a fomentar campañas de estilo de vida y trabajo saludable; adicionalmente se prohíbe el consumo y venta de tabaco y sus derivados, alcohol y sustancias psicoactivas al interior de la institución; se prohíbe el ingreso al lugar de trabajo cuando el estado del trabajador presenta alteraciones funcionales y comportamientos que afecten el normal desempeño de su actividad, de ser necesario el trabajador deberá solicitar asistencia profesional en caso de verse afectado por el consumo de alguna de estas sustancias; sin embargo y con el fin de garantizar el respeto a la libertad de los fumadores, aquellas personas que desean hacerlo deben realizarlo en áreas externas de la Institución.

INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN CON LA COMUNIDAD

Los estados e informes económicos, financieros, contables y de gestión presentados a los respectivos Entes de Regulación y Control por la Entidad, así como cualquier otra información sustancial, deben ser dados a conocer y estar disponibles para la comunidad, la cual tiene derecho a informarse permanentemente de todos los hechos que ocurran dentro de la Entidad y que no sean materia de reserva. De igual manera se publicarán los informes y recomendaciones que los órganos de control presenten a la Entidad, respecto a su gestión y mejoramiento continuo. Los medios de información que



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



podrán utilizarse son entre otros: la Oficina de Atención al Usuario, boletines, Folletos o Circulares, Periódico, Teléfono, correo electrónico y página Web.

Es de anotar que dentro de la institución es prohibido la toma de fotos y videos por parte de los acompañantes de los pacientes, lo anterior de acuerdo con el articulado de la Ley 1801 de julio de 2016 (Código Nacional de Policía y Convivencia el cual refiere: Título IV. De la Tranquilidad y las Relaciones Respetuosas. Capítulo II. Privacidad de las Personas. Artículo 33. Comportamientos que Afectan la Tranquilidad y Relaciones Respetuosas de las Personas. Numeral 2. En espacio público, lugares abiertos al público, o que siendo privados trascienden a lo público: Literal A) Irrespetar las normas propias de los lugares públicos tales como salas de velación, cementerios, Clínicas, Hospitales, Bibliotecas y Museos, entre otros.

Compromiso Con la Rendición de Cuentas

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se compromete a realizar una efectiva rendición de cuentas anualmente, con el objeto de informar a la ciudadanía sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en el Plan Estratégico de la Entidad y de la forma como se esta ejecutando el presupuesto. El mecanismo preferente serán los informes de gestión y los boletines de prensa publicados por los diferentes medios de comunicación, con transmisión por radio y vía Streaming, en los casos necesario, con el fin de que la actividad pueda llegar a todos los ciudadanos interesados.

Atención de Quejas y Reclamos

La comunidad podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e información referente a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la Ley, a través de procedimientos claros y públicos sobre el sistema para tramitar las quejas que instauren. En el proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU, reposará un ejemplar del Código de Conducta y Buen Gobierno para su consulta permanente por parte de todos los interesados.

POLÍTICAS FRENTE A LOS GRUPOS DE INTERES

Grupos de interés o valor son las personas, grupos o entidades sobre las cuales la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja tiene influencia o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "Públicos Internos y Externos", o "Usuarios internos y Externos", o "Partes Interesadas".

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja reconocerá los derechos de los grupos de interés social estipulados por la Ley, los estatutos y este Código de ética (Conducta) y Buen Gobierno.

Hacen parte de esta comunidad los siguientes:

Los Usuarios del Sistema General de Seguridad Social en Salud
Los proveedores
Los Acreedores
Los Órganos de Control
Los Funcionarios
La Comunidad Estudiantil en proceso de Formación
La Sociedad.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



Política de Prevención de Daño Antijurídico

Mediante Acuerdo Interno No. 01 del 29 de junio de 2021 se adopta el Manual para la Formulación e implementación de la Política de Prevención del Dolo Antijurídico en la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja:

En su Artículo 2º la política pública de prevención del daño antijurídico y defensa judicial en la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, esta integrada por el marco normativo contenido en las leyes y decretos, así como por las resoluciones, directrices y circulares expedidas por la Entidad y por los acuerdos que profiera el Comité de Conciliación de la Entidad.

POLÍTICAS FRENTE AL SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Compromiso Frente al MECI Modelo Estándar de Control Interno

Código de Ética del Auditor

Mediante Resolución Interna No. 039 del 2 de febrero de 2018 se adopta el Estatuto de Auditoría Interna el cual define el propósito, la autoridad y la responsabilidad de la actividad de Auditoría Interna en la Oficina de Control Interno de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, definiendo el código de ética de la actividad de Auditoría Interna, así como el código de ética del Auditor: En procura del ejercicio de la actividad del auditor interno el Código de Ética busca proveer orientación sobre el adecuado comportamiento y forma de actuar de los auditores internos de la Oficina Asesora de Control Interno de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael Tunja, para brindar confianza en el aseguramiento independiente y objetivo sobre las acciones a seguir en la institución.

Política de Administración del Riesgo

Mediante Resolución Interna No. 261 del 30 de junio de 2022 se ajusta y define la Política de Administración del Riesgo de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja:

Artículo Primero: Establecer los parámetros de manera sistémica para administrar los riesgos de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, con el fin de promover el mejoramiento continuo de las entidades, razón por la cual estas deben establecer acciones, métodos y procedimientos de control y de gestión del riesgo, así como mecanismos para la prevención y evaluación de este.

ADMINISTRACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja en cumplimiento de la función pública, que le es inherente y por los frentes en los que debe actuar, conformará Comités, los cuales contribuirán a realizar una gestión íntegra, eficiente y transparente por parte de la Administración.

COMITÉ DE ÉTICA

4 0 9 1 5 5



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



CO



SC-CER906294



SA-CER560814



OS-CER559527



La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja mediante Resolución Interna No. 313 del 22 de octubre de 2021 se actualiza el Comité de Ética Hospitalaria, el cual se reunirá en sesiones ordinarias mensuales y extraordinarias cuando las circunstancias lo ameriten.

Funciones del Comité de Ética Hospitalaria

1. Función formativa

- Esta determinada por la divulgación de los Derechos de los Pacientes adoptados a través del Comité
- Sensibilizar a todos los colaboradores y personal en formación de la institución encaminada a construir una cultura de humanización del servicio.
- Administrar el Código de Ética y Buen Gobierno

2. Función de relación y escucha:

- Velar porque se cumplan los derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna.
- Canalizar las manifestaciones de los usuarios, felicitaciones y sugerencias para el mejoramiento de los procesos y las inconformidades (quejas – reclamos) durante el proceso de atención, detectadas en la prestación del servicio de salud.
- Analizar las manifestaciones de los pacientes y su familia, dando respuesta oportuna.
- Realizar seguimiento sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.

DECLARACION DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Derecho a elegir libremente el médico y en general a los profesionales de la salud que se encuentren dentro de las opciones dadas por la institución
2. Derecho a recibir información clara, oportuna y completa acerca de su proceso de atención que permita tomar la mejor decisión respecto a su tratamiento y que se mantenga la confidencialidad en el manejo de toda la información relacionada
3. Derecho a recibir una atención y trato amable, humano, sin discriminación y con calidez por parte de todo el personal
4. Derecho a que se mantenga la confidencialidad en el manejo de toda la información relacionada
5. Derecho a recibir una atención segura, integral y de excelente calidad.
6. Derecho a revisar y recibir explicaciones de costos de servicios de salud. En casos de emergencia los servicios de salud que reciba no pueden ser condicionados al pago anticipado de honorarios
7. Derecho a recibir o rechazar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
8. Derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones, recibiendo antes la información pertinente
9. Derecho a que se le respete la voluntad de rehusar la donación de sus órganos, teniendo en cuenta la normatividad vigente.
10. Derecho a que se respete su voluntad de permitir que la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Respetar y dar buen trato al personal de salud.
2. Cumplir con todos los requisitos exigidos para su adecuada atención.

3. Cuidar y hacer uso racional de las instalaciones y elementos utilizados para su cuidado y puestos a su servicio por la entidad y del sistema de seguridad social.
4. Cumplir con los compromisos, tratamientos e instrucciones que brinda el personal de salud para su atención integral.
5. Suministrar información clara, completa, oportuna y veraz sobre su estado de salud y circunstancias relacionadas con seguridad social.
6. Cumplir con las normas de acceso y permanencia en el hospital.
7. Exigir que se cumplan sus derechos.
8. Firmar el consentimiento informado de alta voluntaria en los casos de no aceptación de métodos de tratamiento.
9. Cancelar el valor que corresponda de acuerdo con cotizaciones y copagos obligatorios a que haya lugar.
10. Presentar oportunamente sus reclamaciones, sugerencias y felicitaciones sobre nuestros servicios, usando las vías y medios establecidos para tal efecto.

COMITÉ DE COORDINACIÓN DE CONTROL INTERNO Y CALIDAD

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja mediante Resolución interna No. 030 de febrero de 2018 actualiza el Comité de Coordinación del Sistema de Control Interno y Gestión de Calidad, con el objeto de asegurar, coordinar y asesorar el diseño de estrategias y políticas que brinden los lineamientos para la determinación, implantación, adaptación, complementación, mejoramiento permanente y fortalecimiento del Sistema de Control Interno, para lo cual la Entidad desarrollará el Modelo Estándar de Control Interno el cual se articulará con el Sistema Integrado de Gestión de la Calidad.

Funciones

- a) Evaluar el estado del Sistema de Control Interno y Sistema de Gestión de Calidad de acuerdo con las características propias de la entidad y aprobar las modificaciones, actualizaciones y acciones de fortalecimiento de los sistemas a partir de la normatividad vigente, los informes presentados por el asesor de control interno y/o asesor de Desarrollo de Servicios, organismos de control y las recomendaciones del Equipo MECI.
- b) Aprobar el Plan Anual de Auditoría de la Entidad presentado por el jefe de control interno o quien haga sus veces, hacer sugerencias y seguimiento a las recomendaciones producto de la ejecución del plan de acuerdo con lo dispuesto en el estatuto de auditoría, basado en la priorización de los temas críticos según la gestión de riesgos de la Administración.
- c) Aprobar el estatuto de auditoría interna y el Código de Ética del Auditor, así como verificar su cumplimiento.
- d) Revisar la información contenida en los estados financieros de la Entidad y hacer las recomendaciones a que haya lugar.
- e) Servir de instancia para resolver las diferencias que surjan en desarrollo del ejercicio de la auditoría interna.
- f) Conocer y resolver los conflictos de interés que afecten la independencia de la auditoría.
- g) Someter a aprobación del representante legal de la Entidad, la política de administración del riesgo previamente estructurada por la Oficina Asesora de Desarrollo de Servicios, como segunda línea de defensa: hacer seguimiento para su posible actualización y evaluar su eficacia frente a la gestión del riesgo institucional. Se deberá hacer especial énfasis en la prevención y detección de fraude y mala conducta.

4 0 9 1 5 8



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



SC-CER906294



SA-CER560814



OS-CER559527



- h) Proporcionar información para conocer si el Sistema de Control Interno se encuentra presente y funcionando efectivamente.
- i) Coordinar y asesorar el diseño de estrategias y políticas orientadas al fortalecimiento del Sistema de Control Interno Institucional, de conformidad con las normas vigentes y las características de cada organismo o Entidad.
- j) Impartir los lineamientos para la determinación, implantación, adaptación, complementación y mejoramiento permanente del Sistema de Control Interno.
- k) Evaluar, decidir y adoptar oportunamente las propuestas de mejoramiento del Sistema de Control Interno que presenta en sus informes la Oficina de Control Interno.
- l) Analizar los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones que presente el jefe de control interno de la Entidad, a fin de determinar las mejoras a ser implementadas en la Entidad.
- m) Definir mejoras al Modelo Integrado de Planeación y Gestión implementado por la Entidad, con especial énfasis en las actividades de control establecidas en todos los niveles de la organización, información que deberá ser suministrada al Comité de Gestión y Desempeño para su incorporación.
- n) Analizar las recomendaciones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño en relación con las políticas de gestión y desempeño que puedan generar cambios o ajustes a la estructura de control de la Entidad.
- o) Las demás asignadas por el Representante Legal.

INDICADORES DE GESTIÓN DEL CODIGO DE CONDUCTA Y BUEN GOBIERNO

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja se compromete a desarrollar los siguientes indicadores éticos para la medición de su gestión y su desempeño ante la ciudadanía y sus grupos de valor, se definen los siguientes indicadores

Índice de Integridad y Transparencia: para medir la credibilidad y el reconocimiento de la Entidad por sus grupos de valor (Nivel de Gobernabilidad). La Entidad se compromete a someterse a evaluaciones constantes y mejorar continuamente para situarse en los índices superiores de calidad.

Índice de Satisfacción del Cliente Externo: Para medir la percepción que tienen los clientes o público externo sobre la imagen de integridad, transparencia y eficiencia de la Entidad sobre la gestión de sus recursos y la prestación de sus servicios, la Entidad se compromete a desarrollar y aplicar instrumentos mensuales que permitan mejorar las condiciones de los usuarios.

Índices Operativos: con los cuales el Modelo Estándar de Control Interno evalúa y monitorea el Sistema de Gestión de Calidad, soportando en una gestión por procesos, los indicadores operativos serán definidos en los procesos de gestión ética y de comunicación pública.

Mecanismos de Evaluación y Seguimiento

Se realizará mesa de trabajo con el objeto del diálogo y análisis público, con la participación de representantes del Equipo Directivo, funcionarios de las diferentes dependencias contratistas y estudiantes para generar espacios de diálogo y deliberación sobre temas éticos; la coordinación, organización y conclusiones de dicha reunión, estará a cargo del comité de Ética de la institución.

El seguimiento a la adherencia del Código de Conducta y Buen Gobierno, debe ser verificado a través de la Evaluación Desempeño que se aplica a todo el personal de acuerdo con su forma de vinculación, así



como a través de los informes emitidos por los jefes o coordinadores de procesos, los cuales serán consolidados e interpretados por el área de gestión de Talento Humano, remitidos al Comité de Ética y reporte los resultados a la Superintendencia Nacional de Salud de acuerdo con los requerimientos que esta realice.

Indicadores como: Número de Trabajadores a los que se les divulgó el código de Conducta y Buen Gobierno en el periodo x 100, Número de trabajadores vinculados en el periodo / Número de trabajadores que cometen infracciones al código x 100 / Número de trabajadores, Número de infracciones gestionadas x 100 / Número de infracciones reportadas.

Régimen Sancionatorio

El incumplimiento de las funciones y deberes contenidos en el presente código dará lugar a las acciones disciplinarias correspondientes y a la imposición de las sanciones contenidas en la Ley 734 de 2022 y/o a las normas que lo adicionen o modifiquen, de acuerdo con el tipo de vinculación a la institución.

Responsabilidad Administrativa y Civil:

La actuación de cualquier funcionario de la institución, que resulte violatoria de los estatutos o reglamentos de la Entidad, o de cualquier norma legal a que se encuentre sujeta, dará lugar a la imposición de sanciones disciplinarias, conforme a los procedimientos administrativos establecidos.

Responsabilidad Penal:

La utilización indebida de información privilegiada, la recepción, legalización y ocultamiento de bienes provenientes de actividades ilegales, la revelación ilegal de documentos o noticia que deba mantenerse en secreto o reserva, que sea utilizada indebidamente en provecho propio o ajeno, se tipifica como delito contra la Administración Pública.

Vigencia, Implementación, Divulgación y Reforma del Código de Conducta y Buen Gobierno

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja desarrollará e implementará los instrumentos de comunicación como las circulares, el boletín institucional, publicación en cartelera, publicación en página web y demás mecanismos necesarios para la aplicación del Código de Conducta y Buen Gobierno Institucional, puesto que las normas, principios y postulados consignados en este código deben ser interiorizados y practicados por todos los individuos que hacen parte de la institución.

Mecanismos de Difusión y Socialización del Código

La E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja garantiza que este Código sea ampliamente divulgado a sus trabajadores, colaboradores, clientes internos y externos, Contratistas, estudiantes y demás grupos de valor, entregando copia a cada uno y firmando Acta de compromiso ético que implica el reconocimiento y la auto imposición de las normas en el contenidas.

El Código de Conducta y Buen Gobierno hará parte de los contenidos de los procesos de inducción y reinducción de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja y se publicará en la página web para su consulta permanente.

4 0 9 1 5 8 1



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



co



SC-CER906254



SA-CER560814



OS-CER559527



Todos los jefes y coordinadores de Área deben incluir el Código como modulo de conocimiento obligatorio en los procesos de entrenamiento y reentrenamiento del personal a su cargo.

La transmisión del Código de Conducta y Buen Gobierno será liderada por el Comité de Ética en corresponsabilidad con la Subgerencia Administrativa y Financiera, la Subgerencia de Servicios de Salud, Asesores de Desarrollo de Servicios y de Control Interno y coordinadores de las diferentes dependencias de la institución.

Pasos Para Consultar o Informar Acerca de Conflictos Éticos

En el desarrollo de las actividades diarias pueden presentarse situaciones o conflictos que generen duda sobre cómo actuar y que afecten directamente al cliente interno o externo. Cuando esto ocurra los afectados deben canalizar sus consultas, en primera instancia, a través de su jefe inmediato o coordinados de proceso responsable, quien evaluará la situación y si lo considera pertinente la informará oficialmente al Comité de Ética de la institución.

El área de Talento Humano será la última instancia para resolver o recomendar una actuación a seguir, una vez que la cadena de mando informada mantenga dudas sobre la mejor manera de proceder. Sin embargo, el afectado podrá hacer la consulta directamente al Comité de Ética si la situación involucra a sus instancias superiores.

Una vez analizado la situación por las diferentes instancias (jefes superiores, Comité de Ética o área de talento humano) las respuestas a las consultas deben informarse a través de actas de Comité de Ética que solo estarán a disposición de las partes interesadas. En caso de que la decisión conlleve algún hecho relevante o sanción laboral, el área de talento humano informará a los entes correspondientes.

Todas las consultas o acusaciones que se realicen deben tratarse bajo parámetros estrictos de:

Confidencialidad: las instancias consultadas garantizarán en todo momento la confidencialidad en el tratamiento de las consultas o situaciones que se tramiten.

Objetividad: las instancias consultadas garantizarán un análisis exhaustivo de las consultas para dar la orientación más adecuada, y en el caso de acusaciones, para definir si existió incumplimiento del código.

No se permiten denuncias anónimas.

Respeto: las instancias consultadas garantizarán en todo momento el máximo respeto a los derechos de las personas presuntamente implicadas en un posible incumplimiento.

Igualmente, se garantiza que previo a la emisión de cualquier juicio de valor, las personas implicadas puedan, sin ningún tipo de coacciones, dar todas las justificaciones y explicaciones que consideren pertinentes en la defensa de su actuación.

No se admitirán represalias: quien informe acerca del incumplimiento del Código de Conducta y Buen Gobierno, no será sujeto de ningún tipo de represalias. Quienes tomen medidas en contra de dichas personas deberán enfrentarse a las medidas disciplinarias correspondientes.