



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

RESOLUCIÓN No. 154.

Octubre 24 de 2007.

“Por medio de la cual se adopta el Código de Ética de la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís del municipio de Anzá (Antioquia – Colombia)”.

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís del municipio de Anzá (Antioquia) en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por el artículo 4º del Decreto 0139 de 1996, artículo 6º del Acuerdo 015 de 2002 del Honorable Concejo Municipal y artículo 21º del Acuerdo 007 de 2006 de la Honorable Junta Directiva,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Adóptese para la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís del municipio de Anzá, el Código de Ética contenido en la presente Resolución.

ARTÍCULO 2º. FINALIDAD: Este Código de Ética será el marco de referencia de todos los servidores de la Empresa, en el que se establecen los principios, valores y compromisos éticos en el desempeño de su labor diaria.

CAPÍTULO PRIMERO: GENERALIDADES DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.

ARTÍCULO 3º. NATURALEZA JURÍDICA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO: De conformidad con lo dispuesto por el Acuerdo No. 015 proferido por el Honorable Concejo Municipal el 30 de Agosto de 2002, la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís del municipio de Anzá (Antioquia), es una entidad con categoría especial de entidad pública, descentralizada del orden municipal, dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico previsto en el Libro II, Título II, Capítulo III, artículo 195 de la Ley 100 de 1993.

ARTÍCULO 4º. LOCALIZACIÓN: La Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís, tiene su domicilio en el municipio de Anzá, Departamento de Antioquia, República de Colombia; estando su sede principal ubicada en la Carrera 8 # 7 – 29 del casco urbano de dicho municipio.

PBX: (4) 8522029, 8522059, 8522079, 8522080, 8522094

Página web: www.hospitalanza.gov.co

Cuentas de Correo Electrónico: hospitalanza@hospitalanza.gov.co
anzahs01@edatel.net.co

ARTÍCULO 5º. ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA: La Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís del municipio de Anzá (Antioquia) se organizará a partir de una estructura básica funcional, que incluye tres áreas:

*“Hospital San Francisco de Asís – Administración Municipal:
Trabajando en Equipo con Usted”.*



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

- a. **ÁREA DE DIRECCIÓN:** La Dirección de la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís del municipio de Anzá (Antioquia), estará a cargo de una Junta Directiva y de un Gerente y tiene a su cargo mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la Misión y Objetivos Institucionales; identificar las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, sin perjuicio de las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la entidad.
- b. **ÁREA DE ATENCIÓN AL USUARIO:** Es el conjunto de unidades orgánico - funcionales encargadas de todo el proceso de producción y prestación de Servicios de Salud con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de políticas institucionales de atención, el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención y la dirección y prestación del servicio.
- c. **ÁREA DE LOGÍSTICA:** 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 y de información necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la organización y realizar el mantenimiento de la planta física y su dotación.

CAPÍTULO SEGUNDO: DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.

ARTÍCULO 6º. MISIÓN: La Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís es una entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa; sometida al régimen jurídico contenido en el artículo 195 de la ley 100 de 1993, cuyo objeto es la Prestación de Servicios de Salud de Primer Nivel de Complejidad: Promoción de la Salud, Prevención de la Enfermedad, Diagnóstico, Tratamiento y Rehabilitación, a la población del municipio de Anzá y su área de influencia.

Nos inspiramos en el mejoramiento continuo, la equidad y la calidad humana, científica y técnica.

Promovemos en nuestros servidores el mejoramiento de su calidad de vida, y destacamos su lealtad, honestidad, compromiso, empoderamiento, ética y responsabilidad.

Propendemos por la rentabilidad social y financiera de la Institución, por el trabajo en equipo, el cumplimiento de los lineamientos del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad para la Atención en Salud, la participación social, la satisfacción de los usuarios y por la retribución adecuada y justa del progreso de la Empresa a la comunidad.

ARTÍCULO 7º. VISIÓN: La Empresa Social de Estado Hospital San Francisco de Asís, en el año 2012, será una entidad líder en la prestación de Servicios de Salud: con calidad, rentable social y financieramente, posicionada en la comunidad, reconocida a nivel regional



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

y departamental por su mejoramiento continuo, compromiso y utilización de la tecnología adecuada.

Cumpliremos con estándares de calidad cada vez más exigentes en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como referente la acreditación en salud.

ARTÍCULO 8º. VALORES:

- a. **RESPONSABILIDAD:** Disposición y cuidado en cada una de las actividades del proceso de atención, de tal manera que en todo momento haya una respuesta adecuada a las consecuencias desencadenadas por cualquier acto o procedimiento practicado.
- b. **LEALTAD:** Cumplimiento de lo que exigen las leyes de la fidelidad y las del honor, que permita promover el compromiso del equipo de trabajo frente a los principios y valores éticos, orientado al cumplimiento y logro de la Misión y Visión Institucionales.
- c. **SOLIDARIDAD:** Promover el acompañamiento, la escucha activa y la entrega de información oportuna y completa a los usuarios en el proceso de atención.
- d. **TOLERANCIA:** Escuchar, entender, respetar y aceptar a los demás con sus ideas, creencias o prácticas.
- e. **HONESTIDAD:** Transparencia en la gestión de cara al usuario y a la comunidad.

ARTÍCULO 9º. PRINCIPIOS:

- a. **RESPECTO:** Consideración y deferencia por la dignidad del ser humano, sus diferencias, su intimidad, su idiosincrasia, su pudor, sus creencias y sus sentimientos.
- b. **EQUIDAD:** Atención a los usuarios por igual, acorde con su participación en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- c. **COMPROMISO SOCIAL:** Conciencia del rol social que debe asumir la Empresa Social del Estado frente a la comunidad con la que está comprometida.
- d. **CALIDAD:** Provisión de Servicios de Salud de manera accesible y equitativa a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de los usuarios - clientes.
- e. **EFICIENCIA:** Utilización racional de los recursos, adecuándolos a la tecnología disponible, en busca del mejor resultado posible.
- f. **RESPECTO AMBIENTAL:** Minimizar el impacto de las actividades institucionales sobre el medio ambiente, mediante el manejo adecuado de los residuos hospitalarios.



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

CAPÍTULO TERCERO: ORIENTACIÓN DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO.

ARTÍCULO 10º. PRINCIPIOS ÉTICOS:

- a. Cada empleado, como funcionario público, asumirá con responsabilidad sus funciones y responderá por las consecuencias de los actos realizados.
- b. El fin de las labores realizadas deberá buscar siempre el mejor resultado para nuestros usuarios.
- c. Las personas serán consideradas como el eje fundamental de la organización
- d. Los logros laborales se constituyen en la base para el crecimiento institucional y el mejoramiento continuo.
- e. La atención a los usuarios se prestará sin ninguna discriminación a todas las personas que demanden nuestros servicios.
- f. Trabajaremos en equipo para el logro de los objetivos institucionales.

ARTÍCULO 11º. PRINCIPIOS DE LA CALIDAD:

- a. **ACCESIBILIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los Servicios de Salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- b. **OPORTUNIDAD:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o la salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- c. **SEGURIDAD:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencia científica probada, que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- d. **PERTINENCIA:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, de acuerdo con la evidencia científica, y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- e. **CONTINUIDAD:** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

ARTÍCULO 12º. RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:

- a. Evaluar nuestra conducta de acuerdo a los principios planteados en este Código, para determinar la causa y buscar posibles soluciones.



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

- b. En primera instancia, los conflictos personales y laborales se solucionaran entre las partes implicadas.
- c. De no ser posible las conciliaciones, se llevaran hasta el superior o coordinador del área o áreas de los funcionarios implicados.
- d. Se llevarán los conflictos al interior del Comité de Convivencia Laboral, con el fin de conciliar con los implicados.
- e. De no ser posible las instancias anteriores, se aplicará la Ley 734 de 2002, por el Grupo Formal de Trabajo de Control Disciplinario Interno, para aplicar lo pertinente a la investigación respectiva.

ARTÍCULO 13º. DERECHOS DE LOS USUARIOS: Además de los que se establecen en la Constitución Política y la Ley son derechos de los usuarios:

- a. Recibir en condiciones de razonable seguridad, los beneficios de los recursos y las tecnologías disponibles para la promoción y protección de la salud y para la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad; con base en los conocimientos científicos vigentes y en el grado de complejidad de la Institución, de forma urgente o diferida según las condiciones de salud del usuario.
 - b. Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles.
 - c. Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico o funcionario tratante, apropiada a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permita obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y al pronóstico y riesgo que dicho tratamiento conlleve.
 - d. Recibir instrucciones acerca de la forma de proteger, mantener, mejorar y reestablecer la salud.
 - e. Ser referido a otras entidades cuando sus necesidades de atención superen la capacidad resolutoria de la Empresa Social del Estado.
 - f. Conocer los registros elaborados sobre su situación personal y la atención recibida acorde lo establecido en las normas vigentes de Ética.
 - g. Rechazar instrucciones, procedimientos diagnósticos o tratamientos determinados, siempre que su enfermedad no atente contra la Salud Pública de la comunidad. La manifestación al respecto debe hacerla el usuario, o sus familiares o representantes en caso de inconsciencia o minoría de edad, dejando expresa constancia escrita de su decisión.
-



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

-
- h. Derecho a que toda la información consignada en la Historia Clínica y en general toda la relacionada con su situación personal sea tratada de manera confidencial y secreta, y que solo con su autorización pueda ser conocida.
 - i. Recibir de los trabajadores de la Institución un trato digno amable, considerado y respetuoso, que respete sus creencias y costumbres, así como la opinión personal que tenga sobre la enfermedad que sufre.
 - j. Obtener la prescripción de los medicamentos por escrito.
 - k. Recibir explicación clara sobre la forma y condiciones de uso de los medicamentos o dispositivos médicos que se le prescriban, vías de administración, efectos secundarios y riesgos que pueda correr con su utilización.
 - l. Derecho a que se le instruya sobre que hacer en caso de que se presenten efectos adversos relacionados con el uso de medicamentos, dispositivos médicos y en general con cualquier terapia o procedimiento indicado en la Institución.
 - m. Ser internado en la Institución para recibir cuidados o tratamientos que no puedan ser efectuados en forma ambulatoria.
 - n. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profese.
 - o. Derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
 - p. Derecho a que se le respete la voluntad de aceptar o rehusar la donación de sus órganos para que éstos sean transplantados a otros enfermos.
 - q. Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
 - r. Participar en la Asociaciones de Usuarios de la Salud de la Empresa.

CAPÍTULO CUARTO: PROGRAMA DE CALIDAD DEL SERVICIO.

ARTÍCULO 14º. EL RESPETO POR EL USUARIO INTERNO Y EXTERNO: Se pretende implementar un conjunto de estrategias encaminadas a satisfacer las necesidades y expectativas de nuestros usuarios, manteniendo la fidelidad de la comunidad ante la Empresa.



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

Para lograr estos resultados, se requiere la participación activa de todos los servidores de la Empresa Social del Estado, inculcando y poniendo en práctica uno de los principios corporativos que debe ser el más representativo nuestro: el respeto, el cual debe destacarse desde las mismas relaciones laborales, garantizando así el respeto hacia los usuarios externos.

Se requieren las siguientes características básicas

- a. Fácil localización de los funcionarios de cualquier área.
- b. Obtener ayuda de cualquier servidor, en el momento que se requiera.
- c. Contestación del servidor al solicitar la ayuda.
- d. Cumplimiento de los servidores de disposiciones internas, procedimientos y plazos.
- e. Terminación del trabajo dentro del plazo previsto.
- f. Comportamiento profesional en horas de servicio.
- g. Cortesía de los servidores, en el trato a los superiores jerárquicos, compañeros, subalternos y usuarios externos.
- h. Cumplimiento de la valoración de la gestión y los informes respectivos.
- i. Cumplimiento de los principios y valores corporativos, velando por que éste sea efectivo.

ARTÍCULO 15º. COMPONENTES DEL PROGRAMA DE CALIDAD DEL SERVICIO: Todos los esfuerzos de la Empresa, desde todas sus áreas, deben orientarse a lograr la satisfacción y fidelidad de los usuarios actuales y los potenciales de la comunidad, por lo tanto, es necesario implementar un programa de calidad de servicio que contenga entre otros, los siguientes componentes:

- a. **FORMACIÓN:** En todos los niveles y áreas de la Empresa, en los conceptos principales de la atención, con el fin de lograr una comprensión racional de la importancia de la satisfacción de los usuarios.
- b. **RAPIDEZ DE RESPUESTA:** A cualquier necesidad puntual de los usuarios, mejorando de forma sustancial la calidad de la atención.

PARÁGRAFO: Debemos desechar para siempre el clima de confrontación entre usuarios y empleados, de manera que ganemos confianza y credibilidad en usuarios satisfechos, los cuales nunca se marcharan por sorpresa porque en lugar de resentimiento habrá aprecio y respeto.



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

ARTÍCULO 16º. En el trato al usuario se eliminarán frases como:

- a. Yo no sé.
- b. Tendrá que esperar.
- c. Ustedes los usuarios se quejan demasiado.
- d. Estoy solo, mi compañero está enfermo.
- e. Lo siento pero yo no estoy autorizado, son las normas de la Empresa.
- f. Es imposible hacerlo.
- g. Concrete usted lo que quiera.
- h. No tiene ni idea del trabajo que esto representa.
- i. No quiere escucharme.
- j. No me entiende usted, ya se lo he explicado varias veces.
- k. No, le han pasado a otra oficina.
- l. No tengo tiempo.
- m. No, no, no.

PARÁGRAFO: Nunca se usarán expresiones confianzudas o irrespetuosas como amorcito, madre, papi, negrita, cariño, etc.

ARTÍCULO 17º. En el trato al usuario se usarán siempre frases como:

- a. Buenos días doctor, don, doña, señorita, joven; seguidas por el nombre propio de la persona.
 - b. Gracias.
 - c. Si, por supuesto.
 - d. Enseguida.
 - e. Ahora mismo le informo.
 - f. Siéntese por favor.
-



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

- g. Me alegro de verlo de nuevo.
- h. Bienvenido.
- i. Confío en verle pronto.
- j. Espero haberle complacido.

ARTÍCULO 18º. Recordemos que un sí, trae otro sí: el del usuario y esto es lo que buscamos. Un sí, trae al final la verdadera satisfacción del usuario. Todos los servidores debemos convertirnos en expertos en resolver situaciones de manera que logremos multiplicar la fidelidad de los usuarios. Es una tarea difícil y delicada que requiere una atención minuciosa hacia el aspecto humano de la relación con el usuario, es la manera más eficaz de conservar al usuario y menos costosa que implementar grandes campañas publicitarias de nuestros servicios.

ARTÍCULO 19º. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS - EL CREDO EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS, ANZÁ: Parte de los principios de la Organización están establecidos en el **CREDO** de la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís, en el cual se expresan los compromisos con los grupos de interés que de alguna forma son influenciados por el actuar de la entidad:

1. Con nuestros usuarios:

El usuario es nuestra razón de ser. Entenderlo, satisfacer sus necesidades, ganarnos su confianza y merecer su lealtad es nuestro compromiso. Atenderemos sus solicitudes con agilidad y exactitud brindándoles un trato amable, eficiente y ético. Mantendremos con ellos canales de comunicación efectivos que nos permitan mejorar todos los días nuestra relación. Nuestros servicios serán de excelente calidad y confiabilidad, trabajaremos con dedicación, diligencia e innovación. Desarrollaremos mejoras en eficiencia con el fin de ofrecer siempre la mejor opción dentro de los servicios públicos domiciliarios integrales.

2. Con nuestros empleados:

Nos comprometemos a respetarlos y compensarlos de acuerdo con sus resultados. Les brindaremos oportunidades de desarrollo a quienes demuestren buen desempeño y potencial y les proporcionaremos posibilidades para ejercer un liderazgo eficiente y capaz, acordes con las estrategias de nuestra organización. Todos los empleados nos identificaremos con los objetivos institucionales de la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís, para que nuestro trabajo genere valor para la organización, sus usuarios y su personal. Ejerceremos autoridad frente al funcionario, por ello seremos responsables de nuestro accionar. Advertiremos y actuaremos oportunamente sobre las dificultades detectadas. Nuestra conducta será íntegra y profesional en todo accionar. Acataremos y respetaremos el Código de Ética de la



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

organización garantizando nuestra credibilidad frente a los usuarios y generando un ambiente de confianza y respeto en el trabajo.

3. Con la comunidad en donde actuamos:

Contribuiremos al desarrollo de la comunidad donde actuamos de acuerdo con nuestros objetivos estratégicos. Nos comprometemos a mitigar el impacto social y ambiental de nuestras operaciones. Dada nuestra condición de proveedor de Servicios de Salud, continuaremos siendo fuente de bienestar y progreso.

4. Con nuestros proveedores:

Reconocemos a nuestros proveedores como parte de nuestro negocio. Esperamos que nos brinden oportunamente productos de calidad. Nos comprometemos a construir con ellos relaciones de largo plazo, basadas en el respeto y beneficio mutuo.

5. Con el mundo en que vivimos:

Mantendremos una conducta responsable e íntegra en el mercado en el que actuamos, con fin de que merezcamos y conservemos la confianza de nuestra sociedad.

**CAPÍTULO QUINTO: LA GESTIÓN DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS**

ARTÍCULO 20º. MODELO DE GESTIÓN: El modelo de gestión de la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís del municipio de Anzá, está basado en el concepto de Direccionamiento Estratégico:

Bajo el liderazgo de un Gerente y su equipo técnico, con el acompañamiento de la comunidad y de los clientes internos y externos, y la anuencia de la Junta Directiva; se define un Modelo de Desarrollo para la Organización, la forma general como se ha de lograr (estrategias), la definición de actividades, la asignación de responsabilidades y recursos para el cumplimiento de la Misión y logro de la Visión.

Este modelo no sólo cuenta con los mecanismos para definir y formular los planes, sino que incluye la forma como se controlará la gestión a través del seguimiento de los resultados empleando los Cuadros e Indicadores de Gestión.

La estructura de direccionamiento está enmarcada dentro del cumplimiento de la Constitución y la Ley.

ARTÍCULO 21º. DIRECTRICES Y POLÍTICAS: En la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís, se han formulado una serie de políticas y directrices que trazan los derroteros para su actuación frente a ciertos temas. Algunas de las directrices más significativas son:



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

1. GESTIÓN SOCIAL:

Mediante la directriz de la Gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís, se hace explícita su responsabilidad social, basada en la orientación al bien común, mediante la prestación de Servicios de Salud con calidad y eficiencia en cumplimiento de su objeto social, como empresa del estado, y la contribución al desarrollo social de la comunidad. Así mismo afianza el compromiso de fortalecer su capacidad educadora en salud para fortalecer la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad.

Esta directriz busca fortalecer la relación de beneficio mutuo entre la comunidad y la Empresa Social del Estado, como recurso de la comunidad del mañana, basándose en el principio de responsabilidad social entendido como la orientación al bienestar de la comunidad y su desarrollo social.

2. POLÍTICAS SOBRE SANCIONES Y RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS DE INTERESES PARA LOS FUNCIONARIOS:

En la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís, se da plena aplicación a las normas en materia de sanciones y resolución de conflictos así:

Para investigar y sancionar las faltas de sus servidores, se aplica la Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único, norma que regula la facultad para la iniciación de la acción disciplinaria, la participación del investigado en el proceso y las sanciones a imponer; todo con miras a obtener la moralización de la administración pública.

En lo referente a los conflictos de intereses que puedan presentarse a cualquier funcionario de la Empresa Social del Estado, se da aplicación a lo dispuesto en el artículo 40º de la mencionada Ley 734 de 2002, el cual establece: *“Artículo 40. Conflicto de intereses. Todo servidor público deberá declararse impedido para actuar en un asunto cuando tenga interés particular y directo en su regulación, gestión, control o decisión, o lo tuviere su cónyuge, compañero o compañera permanente, o algunos de sus parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad, segundo de afinidad o primero civil, o su socio o socios de hecho o de derecho. Cuando el interés general, propio de la función pública, entre en conflicto con un interés particular y directo del servidor público deberá declararse impedido.”*

3. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN:

Además del deber de desempeñar el cargo sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales, consagrado en el numeral 8 del artículo 34º de la Ley 734 de 2002 (Código Disciplinario Único), los funcionarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís, deben dar estricto cumplimiento a los principios que rigen la contratación en la Empresa,



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

establecidos en el Estatuto de Contratación normatizado en el Acuerdo 004 de 2004, de la Honorable Junta Directiva.

4. MANEJO DE LA INFORMACIÓN:

Al interior de la Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís, se han establecido una serie de pautas y criterios que permiten garantizar el ejercicio del derecho ciudadano a la información, a la vez que aseguran el cumplimiento, por parte de los empleados públicos, de su deber de confidencialidad.

En este orden de ideas, se da cumplimiento al Artículo 23 de la Constitución Política, que consagra el Derecho de Petición; al artículo 74, inciso 2º del mismo cuerpo normativo, según el cual *"Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley"*; al artículo 18 del Código Contencioso Administrativo; a la Ley 57 de 1985, que ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales y otras normas.

En el ámbito interno, acatando las normas indicadas, existen disposiciones por medio del cual se reglamenta la tramitación interna de las peticiones, quejas y reclamos que le formulen a la Entidad.

Así mismo, se han establecido directrices para el manejo de la información que por su naturaleza se considera confidencial. Tal es el caso de las Circulares del Gerente, sobre el suministro de información, y las pautas y criterios de aplicación del deber de confidencialidad en el manejo de información dentro de la Empresa.

La Empresa Social del Estado cuenta con mecanismos de suministro de información y de interacción con sus usuarios y proveedores a través de su sitio web www.hospitalanza.gov.co, correos electrónicos, correo postal, telefax, carteleras de divulgación de asuntos de interés general, etc.

5. POLÍTICAS DE INFORMÁTICA:

Son el conjunto de directrices generales que definen el marco de actuación en lo referente al crecimiento ordenado y equilibrado de las tecnologías de información, y del uso efectivo de las mismas por parte de los usuarios, mediante la aplicación irrestricta de reglas claras de juego descritas en cada una de ellas.

6. GESTIÓN ÉTICA INSTITUCIONAL:

La Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís, desarrollará actividades tendientes a evaluar la aplicación del presente Código entre los usuarios internos y externos, así:

- a. Encuestas de aplicación de los diferentes componentes éticos.



Empresa Social del Estado
**HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
ANZÁ**

Teléfonos 8 52 20 29 - 8 52 20 79 - 8 52 20 80
Correo Electrónico: anzahs01@edatel.net.co

-
- b. Aplicación de parámetros evaluativos sobre el desarrollo de los valores y principios en la labor diaria de los funcionarios de la Institución.
 - c. Encuestas del grado de conocimiento del Código, entre los usuarios externos de la Institución.
 - d. Implementación de indicadores de calidad entre las diferentes áreas de la Institución, en los cuales se involucren los principios y valores éticos.

CAPÍTULO SEXTO: DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 22º. DIVULGACIÓN Y SOCIALIZACIÓN: La Empresa Social del Estado Hospital San Francisco de Asís, adoptará los mecanismos necesarios para dar a conocer a la comunidad en general, así como a los entes de control, a los usuarios y a los proveedores, la existencia y contenido del presente Código.

Cualquier modificación o complemento a este Código se anunciará en los medios de divulgación local y regional.

El Código podrá ser consultado o solicitado a través del sitio web www.hospitalanza.gov.co, y estará permanentemente a disposición del público en la Secretaría de la Empresa Social del Estado situada en la carrera 8 # 7-29, del municipio de Anzá.

ARTÍCULO 23º. La presente resolución rige a partir de la fecha de su aprobación y deroga todas las disposiciones institucionales que le sean contrarias

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en el municipio de Anzá (Antioquia) a los veinte y cuatro (24) días del mes de Octubre de dos mil siete (2007).

SANTIAGO CAICEDO RESTREPO.
Gerente Empresa Social del Estado.