1. **IDENTIFICACIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **PRODUCTOS** | **CLIENTES** | **NECESIDADES Y EXPECTATIVAS** |
| **Cultura Organizacional Mejorada y relaciones con los clientes internos y externos basados en la confianza** | Todos los procesos de la organización | * Que se definan estrategias que permitan mejorar la cultura organizacional, teniendo como insumo las encuestas de clima laboral, análisis de indicadores, informes de auditoría y demás fuentes de información. * Que se incorpore en el plan de incentivos un reconocimiento a los funcionarios que se destaquen por fomentar los valores y principios éticos definidos en la institución. |
| Usuario y su familia | * Que siempre sean atendidos en forma amable y cortés y que les brinden información clara y oportuna con el fin de fortalecer la relaciones de confianza con todo el personal de la Institución. |
| **Clientes Externos:**  Aseguradoras  Organismos de control | * Que se generen espacios de participación en los cuales no solo la institución los evalúe sino que ellos puedan evaluar la Gestión ética de la Organización. * Que se fomente una cultura organizacional basada en la gestión ética para desarrollar estrategias que permitan el mejoramiento en la prestación de los servicios con transparencia, eficiencia y eficacia y con una adecuada utilización de los recursos. |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Código de integridad**  **Acuerdos, protocolos ó compromisos éticos por procesos** | **Clientes Internos:**  Procedimiento de Direccionamiento Estratégico  Todos los funcionarios y colaboradores de la Empresa  Equipo Agentes de Cambio  Comité de ética  Procesos de la Organización | * Que la construcción del Código de ética y la definición de los acuerdos, protocolos y compromisos éticos se desarrolle mediante estrategias participativas y concertadas. * Que antes de su construcción se brinden las herramientas conceptuales básicas y que sean de fácil entendimiento. * Que el Código sea elaborado en un lenguaje claro, de fácil entendimiento y que se tenga en cuenta el procedimiento de elaboración y control de documentos. * Que una vez se elabore y apruebe, se les entregue en medio físico, práctico, que facilite su estudio y comprensión |
| **Clientes Externos:**  Usuario y su familia | * Que en las asambleas de usuarios, en una forma lúdica les den a conocer todo lo relacionado con el código de ética y los acuerdos, protocolos y compromisos éticos para facilitar su comprensión y poder evaluar su aplicación por parte de los funcionarios de la empresa. |
| **Clientes Externos:**  Aseguradoras  Organismos de control | * Definir estrategias para incorporar los valores y principios descritos en el código de ética, en la cultura organizacional. * Que el documento se elabore teniendo en cuenta la estructura propuesta en el Modelo de Gestión ética para entidades del estado. |

1. **OBJETIVO:**

Generar en todos los funcionarios de la E.S.E Hospital La Inmaculada de Guatapé, autorregulación y autocontrol para posicionar y vivenciar la ética en el diario quehacer de la Institución, con el fin de propiciar un mejoramiento en la cultura organizacional y personal estableciendo relaciones basadas en la confianza entre los clientes internos y externos.

1. **ALCANCE:**

Este procedimiento inicia desde que se conforma el comité de ética, hasta la divulgación y socialización del Código de Integridad. Este procedimiento es transversal a todos los procesos y demás procedimientos definidos en la organización.

1. **RESPONSABLES:**

Es responsable de la adecuada implementación de este procedimiento el Gerente, el Comité de Control interno y calidad, los Integrantes comité de ética, Asesora Control interno, Líderes de los procesos

1. **GENERALIDADES:**

|  |  |
| --- | --- |
| **CONDICIONES PARA INICIAR EL PROCEDIMIENTO** | **MATERIALES NECESARIOS** |
| * Necesidad de desarrollar una cultura organizacional basada en principios y valores éticos | * Auditorio * Medios Audiovisuales * Útiles de oficina * Papelería * Medios de comunicación internos y externos * Equipos de Cómputo |
| **REQUISITOS A TENER EN CUENTA** | **RESULTADOS ESPERADOS** |
| * Tener en cuenta las políticas institucionales y demás componentes del Direccionamiento estratégico de la Institución. * Todas las actividades que se definan deben quedar registradas en el plan de educación y comunicación diseñado en la Empresa. * Para desarrollar las diferentes estrategias pedagógicas y de comunicación se deben tener en cuenta los grupos de interés definidos por la organización. * Registrar la asistencia de todas las personas que participan en las actividades planteadas durante el desarrollo de éste procedimiento. * Tener en cuenta para trabajar el procedimiento de Gestión ética, las estrategias pedagógicas y los diferentes talleres que presenta el Modelo de Gestión Ética para entidades del Estado | * Cultura organizacional Mejorada * Relaciones entre los clientes internos y externos basados en la confianza * Código del Buen Gobierno trato y comportamiento * Acuerdos, protocolos ó compromisos éticos por procesos |

1. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

| **No** | **ACTIVIDADES ESENCIALES** | **RESPONSABLE** | **REGISTROS** |
| --- | --- | --- | --- |
| **1** | Conformar el Comité de Ética a la normatividad vigente quienes serán los responsables de generar y dinamizar el proceso de Gestión ética en la Organización | Gerente | Resolucion de conformación |
| **2** | Desarrollar jornada de capacitación y sensibilización del equipo de Agentes de cambio sobre sus funciones y demás conceptos relacionados con la Gestión ética | Asesor de Control Interno  Comitê de ética | Orden del día Jornada de Sensibilización y capacitación |
| **3** | Diseñar la estrategia, metodología y cronograma de actividades para realizar el diagnóstico de percepción interna de la Gestión ética. Ver “Modelo de Gestión ética para entidades del Estado | Comitê de ética Agentes de Cambio | Encuestas  Cronograma de actividades |
| **4** | Sistematizar, evaluar y analizar los resultados obtenidos en el diagnóstico de percepción interna de la Gestión Ética | Asesor de Control Interno | Documento Diagnóstico |
| **5** | Elaborar informe final sobre los resultados obtenidos en el diagnóstico, con observaciones y recomendaciones y presentarlo ante el Comité de Ética y el de Control Interno | Asesor de Control Interno | Informe |
| **6** | Definir acciones pedagógicas y comunicativas que permitan la elaboración del plan de acción para la sensibilización sobre la Gestión Ética en la organización, según los resultados del diagnóstico (éste plan de acción debe incluir estrategias para identificar y formular los valores, principios éticos y Acuerdos, compromisos éticos en las diferentes áreas de la Organización). ***Ver Manual para la Gestión ética*** | Comité de Ética  Regente de Farmacia | Plan de acción para la sensibilización sobre la Gestión Ética |
| **7** | Presentar plan de acción para la sensibilización y capacitación sobre la Gestión Ética a la Gerencia para su aprobación | Comité de Ética |  |
| **8** | Realizar revisión del plan, identificando los recursos requeridos y hacer ajustes si es pertinente | Gerencia |  |
| **9** | Tramitar y acceder a los recursos físicos, tecnológicos, económicos, entre otros, con quien o quienes corresponda, según lo establecido en los procesos, para el desarrollo de las actividades descritas en el plan  **NOTA:** Si se trata de una capacitación, conversatorio, charla o taller recordar:   * Contactar al experto * Determinar fecha, hora y lugar * Organizar grupos y logística * Informar a los participantes con anticipación | Comité de Etica  Regente de Farmacia |  |
| **10** | Iniciar con la ejecución de las actividades pedagógicas y comunicativas descritas en el plan | Agentes de Cambio  Comunicadora Social |  |
| **11** | Realizar informe de evaluación de las actividades (pedagógicas y comunicativas) con conclusiones y recomendaciones y posibles acciones a tener en cuenta para la elaboración del plan de mejoramiento de la Gestión ética de la siguiente vigencia y presentarlo al comité de ética y de Control Interno | Agentes de Cambio  Comunicadora Social | Informe de evaluación |
| **12** | Redactar el Código de ética de la Institución, para lo cual se deben tener en cuenta los resultados de las diferentes actividades pedagógicas y talleres de construcción colectiva realizados y el procedimiento de control documental.  **NOTA:** Para su redacción se deben tener en cuenta las siguientes recomendaciones (claridad, brevedad y redacción positiva, orientada a la motivación y al reconocimiento, no al miedo y la sanción La estructura del Código está descrita en el ***Manual para la Gestión ética*** | Comité de etica  Comunicadora Social | Borrador Código de ética |
| **13** | Entregar borrador del Código de ética al Gerente para su aprobación | Comité de ética  Comunicadora Social |  |
| **14** | Revisar el borrador del código de ética presentado por el comité de ética y realizar ajustes si es necesario | Gerente |  |
| **15** | Adoptar mediante acto administrativo el código de ética que lo legitime como el referente ético de la organización | Gerente | Resolución de Adopción |
| **16** | Incorporar el Código de ética en el plan de información y comunicación de la empresa utilizando los diferentes medios definidos en el plan de medios (pagina Web, Boletín informativo, campañas publicitarias, carteleras etc. con lo cual se garantiza su adecuada socialización y divulgación | Regente de Farmacia |  |
| **17** | **Evaluación de la Gestión Ética**  El Comité de Ética anualmente elabora informe consolidad de la gestión ética representado en el cumplimiento del plan de acción para la gestión ética, los resultados de los indicadores, el impacto del código de buen gobierno y el conocimiento del código de ética. Para la medición se pueden utilizar los indicadores sugeridos en el Modelo para la Gestión Ética para Entidades del Estado del Modelo Estándar de Control Interno.  El informe se entrega a la Bacterióloga para incorporarlo a la evaluación integral de la gestión que se presenta al Gerente anualmente. |  |  |

1. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA:**

* Ley 872 de 2003
* Decreto 1599 de 2005 MECI 1000:2005
* Decreto 1083 de 2015
* Resolución 1445 “Sistema único de Acreditación”
* Modelo de Gestión ética para Entidades del Estado

1. **DEFINICIONES:**

* **Autocontrol:** Capacidad de cada funcionario y colaborador de la empresa para evaluar su trabajo, detectar desviaciones, efectuar correctivos, de tal manera que la ejecución de los procesos y actividades bajo su responsabilidad garantizan el ejercicio de una función transparente y eficaz.
* **Autorregulación:** Capacidad institucional para reglamentar con base en la constitución y la ley, los asuntos propios de su función, y definir aquellas normas, políticas y procedimientos que permitan la coordinación efectiva y transparente de sus acciones.
* **Ética:**  Conjunto de principios, valores y normas que guían las conductas de las personas en su interacción social.
* **Ética Pública:**  Disposición interna de quienes desempeñan funciones públicas para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la constitución y la ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función, en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.
* **Principios Éticos:** Son las normas Internas y creencias básicas sobre las formas correctas como debemos relacionarlos con los otros y con el mundo.
* **Valores Éticos:**  Formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables que posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Los valores éticos se refieren a la forma de ser y de actuar para llevar a la práctica los principios éticos.
* **Código De Ética:**  Es el documento de referencia para gestionar la ética en el día a día de la organización. Está conformado por los Principios, Valores, y compromisos que en coherencia con el código de Buen Gobierno, todo servidor público debe observar en el ejercicio de sus funciones.
* **Acuerdos, Protocolos y Compromisos Éticos:** Son las actitudes y prácticas con las que se comprometen los funcionarios y colaboradores de la Empresa en cada área, con el propósito de aplicar los principios, valores y directrices del Código de ética día a día en la organización. Estos compromisos deben ser redactados a modo de forma de ser o de actuar concretas y específicas con relación a las funciones e interacciones que la respectiva área deba cumplir dentro de sus competencias organizacionales, frente a los públicos internos y externos.

1. **NOTAS DE CAMBIO:**

No aplica

1. **ANEXOS:**

* Formato Diagnostico ético