MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN "MIPG"

POLITICA DE INTEGRIDAD

OCTUBRE DE 2020

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN RAFAEL
GIRARDOTA, ANTIOQUIA

1. INTRODUCCIÓN

La Política de integridad de la E.S.E. Hospital San Rafael pretende adoptar los valores del servidor público establecidos en el Código de Integridad elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

La integridad pública hace referencia a la disposición interna de quienes desempeñan funciones públicas para cumplir con el conjunto de principios, valores y normas que guían las conductas de los servidores públicos, atendiendo los postulados y mandatos de la Constitución, la ley y los planes de la entidad en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.

En concordancia con este concepto, los principios y los valores éticos con los que se conduce la Empresa Social del Estado ESE Hospital San Rafael, buscan la generación de la cultura de la integridad que permita crear confianza en la ciudadanía, al reconocer que sus funcionarios tienen comportamientos transparentes e íntegros, no solamente porque cumplen la ley, sino porque en sus prácticas se evidencia un fuerte compromiso por la defensa y la construcción de lo público, así como porque sus servicios están dirigidos a contribuir con la humanización en la prestación de los servicios y el mejoramiento de las condiciones de vida de los habitantes del Municipio de Girardota.

La E.S.E. Hospital adopta los valores de integridad del DAFP estos fueron socializados con funcionarios y contratistas y se logró por consenso adicionar un valor propio que fue el de “colaboración” a continuación, detallamos nuestros valores:

- Honestidad: actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

- Compromiso: estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los usuarios internos y externos, buscando siempre mejorar su bienestar

- Justicia: actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

• Diligencia: cumplo con mis deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del estado.

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

• Colaboración: es el cumplimiento del propósito del servidor público, brindando una atención con valor agregado de una manera colectiva a usuarios y compañeros de la institución

A través de este Código de Integridad los servidores públicos asumen el compromiso de desempeñar sus funciones orientadas hacia el logro de una gestión integral y eficiente, a respetar las normas internas y externas, a actuar con transparencia en todas las actuaciones administrativas, a llevar un comportamiento ético y una clara orientación hacia el cumplimiento de los objetivos de la ESE Hospital San Rafael.

2. MARCO LEGAL

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión desarrolla siete dimensiones operativas, dentro de las que se encuentra la dimensión del Talento Humano, en la que se concibe al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados.

El talento humano, es decir, todas las personas que laboran en la administración pública, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos.

El desarrollo de esta dimensión se realiza mediante dos políticas, la de “Gestión Estratégica del Talento Humano” y la de “Integridad”, cuyos objetivos se orientan a “Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas”.

Por tal razón, el Código de Integridad del Servicio Público se convierte en la principal herramienta para la implementación de la Política de Integridad de que trata la dimensión de Talento Humano del MIPG.

El Código de Integridad hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, el cual fue adoptado mediante el Decreto Nacional 1499 del 11 de septiembre de 2017 y aplica a todas las entidades y organismos públicos, independientemente de su naturaleza jurídica, rama del poder público o nivel al que pertenezcan.

A continuación de manera general se relaciona el marco normativo concerniente al Código de Integridad, así:

NORMA	DESCRIPCIÓN
Ley 489 de 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Esta Ley señala que son principios para el ejercicio de la función pública: "buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia." (Art. 3). La misma dispone que es prioridad del ejercicio de la función Pública la búsqueda del interés general. (art. 4)
Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.	Establece la elaboración y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para cada vigencia.
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	Regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Decreto Nacional 124 de 2016 Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".	Establece la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Decreto Nacional 1499 de 2017 Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015	Adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2, el cual incluye en la dimensión del Talento Humano, una política de integridad y el código de integridad del servicio público.

3. MARCO CONCEPTUAL

Cambio cultural: El cambio cultural hace referencia a la modificación de comportamientos a través de la generación de hábitos distintos

Código de integridad / Código de ética: Guía de comportamiento del servidor público. El código de Integridad es entendido como una herramienta de cambio cultural que busca un cambio en las percepciones que tienen los servidores públicos sobre su trabajo, basado en el enaltecimiento, orgullo y vocación por su rol al servicio de los ciudadanos y en el entendimiento de la importancia que tiene su labor para el país y específicamente para la coyuntura actual; también busca cambio en los hábitos y comportamientos cotidianos de los servidores en su trabajo diario, basados en el fortalecimiento de su quehacer íntegro, eficiente y de calidad.

Confianza Institucional: La confianza en la entidad pública se construye mediante una gestión que aplique diferentes mecanismos y estrategias para orientar el quehacer institucional con integridad, transparencia y eficiencia.

Cultura Organizacional: Se define como el conjunto de valores (lo que es importante), creencias (cómo funcionan las cosas) y entendimientos que los integrantes de una organización tienen en común y su efecto sobre el comportamiento (cómo se hacen las cosas); esto significa que la cultura es el enlace social o normativo que mantiene unida una organización. La cultura se traduce en valores o ideales sociales y creencias que los miembros de la organización comparten y que se manifiestan como mitos, principios, ritos, procedimientos, costumbres, estilos de lenguaje, de liderazgo y de comunicación que direccionan los comportamientos típicos de las personas que integran una entidad.

Ética: La Ética tiene una doble connotación: el cuidado de sí mismo, y el cuidado de los demás seres humanos y del planeta en general.

Ética Pública: Se refiere a la 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 y según los principios de la administración pública.

Gestión Ética/ Gestión de la Integridad: La gestión ética implica pasar de la concepción de la ética como un problema exclusivo de la conducta individual, para tomar le ética como una estrategia importante que debe orientar todas las prácticas de una organización.

Integridad: Consiste en la coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace. En el ámbito de lo público, la integridad tiene que ver con el cumplimiento de las promesas que hace el Estado a los ciudadanos frente a la garantía de su seguridad, la prestación eficiente de servicios públicos, la calidad en la planeación e implementación de políticas públicas que mejoren la calidad de vida de cada uno de ellos.

Hábito y Costumbre: Entendemos por hábito un comportamiento repetitivo realizado por una persona. Una costumbre, dentro de nuestra terminología, es un hábito socialmente compartido. El hábito, entonces, es de carácter individual, mientras que la costumbre tiene un carácter social.

Principios y Valores: Los Principios se refieren a las normas o ideas fundamentales que rigen el pensamiento o la conducta.

Transparencia: Para la OCDE la transparencia es la “comunicación exitosa de doble vía sobre la política pública, los arreglos institucionales que la hacen posible y que reflejan la cultura, la historia y los valores de un país o una ciudad”

Servidor público: ser servidor público implica y requiere un comportamiento especial, un deber-ser particular, una manera específica de actuar bajo el sentido de lo público. No es cualquier cosa.

4. ALCANCE

La política de Integridad aplica a todos los funcionarios de la E.S.E. Hospital San Rafael, las cuales deben estar enmarcadas dentro de las disposiciones legales y reglamentarias vigentes, los compromisos establecidos en las políticas de buen gobierno y lo estipulado en el presente Manual.

5. OBJETIVOS

5.1. Objetivo General:

Establecer la Política y Código de Integridad como una guía de comportamiento para los servidores públicos de la ESE Hospital San Rafael, mediante la apropiación de valores orientada a mejorar la prestación de bienes y servicios y al aumento de la confianza de los usuarios en la entidad.

5.2. Objetivos Específicos:

- Brindar orientaciones para la implementación de la política y código de integridad de que trata el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Fomentar entre los servidores una cultura de integridad basada en la legalidad y la autorregulación en el ejercicio de la gestión pública.
- Promover el desarrollo de estrategias orientadas al cambio cultural que permitan mejorar la confianza y la percepción de los ciudadanos en la entidad.
- Reducir la aceptación social de los hábitos y comportamientos que infrinjan los valores del servicio público.
- Promover que el contacto de los servidores con la Política y Código sea experiencial de tal manera que surjan en ellas reflexiones acerca de su quehacer y rol como servidores públicos que conduzcan a cambios de su comportamiento.

6. CÓDIGO DE ÉTICA/ CÓDIGO DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO

“Los valores en la administración pública son indispensables al ser parte de la cultura organizativa, la cual es vital en la conducta del personal, ayudándole a crecer y a desarrollarse en armonía con la institución. Cualquiera que sea la forma de los códigos, en el fondo deben reunir dos requisitos: primero, potenciar o fomentar siempre los valores y actitudes positivas y, segundo, proporcionar un criterio sólido para poder

adecuar la conducta de las personas al buen ejercicio de la función pública" Oscar bautista. Códigos de ética en la administración pública. 2015.

El Código de Ética o Ideario Ético, ahora llamado Código de Integridad, según lo dispuesto por el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2, en adelante MIPG-v2, establece mínimos de integridad homogéneos para todos los servidores públicos del país, convirtiéndose así, en una guía de comportamiento en el servicio público. Departamento Administrativo de la Función Pública. Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, versión 2. 2017.

El MIPG-v2 desarrolla siete dimensiones operativas, dentro de las que se encuentra la dimensión del Talento Humano, en la que se concibe al talento humano como el activo más importante con el que cuentan las entidades y, por lo tanto, como el gran factor crítico de éxito que les facilita la gestión y el logro de sus objetivos y resultados.

El talento humano, es decir, todas las personas que laboran en la administración pública, en el marco de los valores del servicio público, contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo al cumplimiento de la misión estatal, a garantizar los derechos y a responder las demandas de los ciudadanos. Departamento Administrativo de la Función Pública. Sistema de Gestión. MIPG Marco General. 2017

El desarrollo de esta dimensión se realiza mediante dos políticas, la de "Gestión Estratégica del Talento Humano" y la de "Integridad", cuyos objetivos se orientan a "Fortalecer el liderazgo y el talento humano bajo los principios de integridad y legalidad, como motores de la generación de resultados de las entidades públicas" Departamento Administrativo de la Función Pública. Sistema de Gestión. MIPG Marco General. 2017

Así las cosas, el Código de Integridad del Servicio Público se convierte en la principal herramienta para la implementación de la Política de Integridad de que trata la dimensión de Talento Humano del MIPG-v2. Departamento Administrativo de la Función Pública. Sistema de Gestión. MIPG Marco General. 2017

7. ARMONIZACIÓN ENTRE EL CÓDIGO DE ÉTICA Y EL CÓDIGO DE INTEGRIDAD DEL SERVICIO PÚBLICO.

Para la armonización de estos dos códigos se realizó reunión con el personal en la cual por grupos se hizo una comparación entre los valores existentes en la E.S.E. y los valores de integridad y se definió un valor adicional al código de integridad así:

Colaboración: es el cumplimiento del propósito del servidor público, brindando una atención con valor agregado de una manera colectiva a usuarios y compañeros de la institución

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

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

Compromiso: Estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los usuarios internos y externos, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplo con mis deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

En esta reunión se definieron los compromisos con cada uno de los valores del código de integridad, donde cada grupo definió a que se comprometía con respecto a cada valor.

8. 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, en razón de 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.

Control Disciplinario: Es la potestad de exigir obediencia, transparencia y disciplina en el ejercicio de la función pública.

Gestionar: Hacer diligencias conducentes al logro de un objetivo.

Gobernabilidad: Conjunto de condiciones que hacen factible a un gobernante o director el ejercicio real del poder que formalmente se le ha entregado para el cumplimiento de los objetivos y fines bajo la responsabilidad de su cargo. Esta capacidad de conducir al colectivo se origina en el grado de legitimación que los diversos grupos de interés conceden a la dirigencia, y se juega en el reconocimiento de:

a) Su competencia e idoneidad para administrar la Entidad en el logro de los objetivos estratégicos –eficiencia;
b) el cumplimiento de principios y valores éticos y la priorización del interés general sobre el particular –integridad; y
c) la comunicación para hacer visibles la forma como se administra y los resultados obtenidos – transparencia.

Gobierno Corporativo: Manera en que las entidades son dirigidas, mejorando su funcionamiento interna y externamente, buscando eficiencia, transparencia e integridad, para responder adecuadamente ante sus grupos de interés, asegurando un comportamiento ético organizacional.

Fines Esenciales del Estado: Servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

Grupos de Interés: 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.

Modelo Estándar de Control Interno –MECI-: Modelo establecido por el Estado para sus entidades mediante el Decreto 1599 de 2005. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, a la gestión y a la evaluación, con el propósito de mejorar el desempeño institucional mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación que deben llevar a cabo la Oficina de Control Interno, Unidades de Auditoría Interna o quien haga sus veces.

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 garantice la coherencia entre sus prácticas y sus propósitos.

Política de Operación: estratégico y para la es la que establece las guías de acción de la entidad para los componentes de un determinado eje relación de la entidad con cada grupo de interés en el campo de acción del respectivo eje estratégico.

Principios Éticos: Creencias básicas sobre la forma correcta como debemos relacionarnos con los otros y con el mundo, desde las cuales se erige el sistema de valores éticos al cual la persona o el grupo se adscriben.

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.

Riesgos: Posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.

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.

9. ELABORACION Y CONSOLIDACION DE LA POLÍTICA

la Empresa Social del Estado ESE HOSPITAL SAN RAFAEL, en el desarrollo de sus funciones de prestar los servicios de salud a la población, asume el compromiso de optimizar la Gestión Estratégica del Talento Humano a través de la adopción de la Política de Integridad, lo que permite establecer las pautas que orienten el comportamiento ético y las disposiciones de autorregulación de Buen Gobierno y comportamiento del Servidor Público, que orienten una función administrativa eficiente, íntegra y transparente de los funcionarios de la E.S.E. Hospital San Rafael del Municipio de Girardota.

10. DIAGNOSTICO

Teniendo como base el diligenciamiento del cuestionario del Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión, FURAG, aplicado para la vigencia 2019, de la Política y código de integridad del Modelo Integrado de Planeación MIPG, de cuyo resultado se puede evidenciar que las actividades puntuales que la entidad debe estar efectuando para considerar el avance en la implementación de la política se encuentran en un estado inicial con 87,5 lo que muestra un adecuado avance y desarrollo de la misma; sin embargo requiere continuar con su gestión para la elaboración, aprobación e implementación de algunos componentes de la misma que muestran poco despliegue.

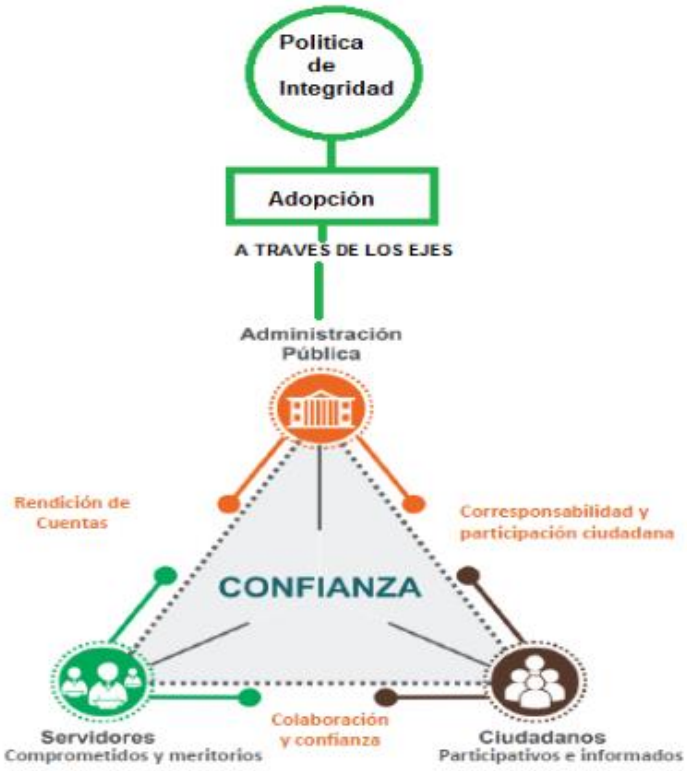
11. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES OPERATIVAS

Descripción del paso a paso de las actividades operativas que se deben realizar siguiendo el ciclo de calidad; planear, hacer, verificar y actuar

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDADES PARA EL DISEÑO, ELABORACION, MODIFICACION DE UN PROCESO			
RESPONSABLE	**N°**	**ACTIVIDAD**	**OBSERVACION**
Talento Humano	1	Elaborar la Política de Integridad (P-H)	Política de Integridad con su respectiva socialización e implementación
Control Interno	2	Verificar y Adoptar a través del comité de Gestión y Desempeño la Política de Integridad (V)	Acto administrativo de adopción
Talento Humano	3	Ejecutar actividades de implementación de la política de integridad (V-A)	Soporte de actividades e informes

DESCRIPCION DE ACTIVIDADES			
ACTIVIDADES PARA EL DISEÑO, ELABORACION, MODIFICACION DE UN PROCESO			
RESPONSABLE	**N°**	**ACTIVIDAD**	**OBSERVACION**
Talento Humano	4	Realizar el diagnóstico del estado actual de la entidad en temas de integridad (P-H)	A partir de los resultados de FURAG, identificar y documentar las debilidades y fortalezas de la implementación del Código de Integridad. Socializar los resultados obtenidos en el periodo anterior sobre la implementación del Código de Integridad. A partir de los resultados de evaluación en el Comité de Integridad, identificar y documentar las debilidades y fortalezas en la implementación del Código. Diagnosticar si las estrategias de comunicación que empleó la entidad para promover el Código de Integridad son idóneas.
Talento Humano	5	Plan de mejora en la implementación del Código de Integridad. Paso 1.Generar espacios de retroalimentación que permitan recolectar ideas que ayuden a mejorar la implementación del Código de Integridad. (V-A)	Determinar el alcance de las estrategias de implementación del Código de Integridad, para establecer actividades concretas que mejoren la apropiación y/o adaptación al Código. Establecer mecanismos de retroalimentación entre el comité y los servidores públicos, tales como grupos de intercambio, encuestas, correo electrónico, entre otras, que corroboren la confidencialidad de los servidores y ayuden a mejorar las ideas de implementación y gestión.
Talento Humano	6	Plan de mejora en la implementación del Código de Integridad. Paso 2. Fomentar los mecanismos de sensibilización, inducción, reinducción y afianzamiento de los contenidos del Código de Integridad.	Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de implementación del Código de Integridad. Definir el presupuesto asociado a las actividades que se implementarán en la entidad para promover el Código de Integridad. Establecer el cronograma de ejecución de las actividades de implementación del Código de Integridad. Implementar las actividades con los servidores públicos de la entidad, habilitando espacios presenciales y virtuales para dicho aprendizaje. Socializar los resultados de la consolidación de las actividades del Código de Integridad.
Talento Humano	7	Evaluación de Resultados de la implementación del Código de Integridad (V)	Analizar los resultados obtenidos en la implementación de las acciones del Código de Integración: 1. Identificar el número de actividades en las que se involucró al servidor público con los temas del Código. 2. Grupos de intercambio reportar la actividad al repositorio web del Código de Integridad para su socialización y replica en otras entidades. Documentar las buenas practicas de la entidad en materia de Integridad que permitan alimentar la próximo intervención del Código.

12. DIAGRAMA DE FLUJO



13. RECOMENDACIONES IMPORTANTES

Mediante esta política se orienta el actuar y obrar de los servicios públicos, en lo referente a la alineación y cumplimiento de los valores, principios y normas éticos que son compartidos y al compromiso de dar prioridad y mantener los intereses públicos por encima de los intereses privados. La política de Integridad se refleja en dos ámbitos:

- El de la actuación individual: Es una actitud correcta y coherente, que lleva a las personas a actuar en defensa de lo público.

- Desde la actuación pública: es el conjunto de acciones institucionales que hacen posible que dicha actuación individual sea en función de valores del servicio

público como son la imparcialidad, la eficacia, la transparencia y la legalidad que permitan cumplir con lo prometido y de esta manera contribuir con el bienestar general. De esta manera, el comportamiento íntegro implica esencialmente la búsqueda del interés general y conlleva al cuidado de lo público. Es así que la integridad, se convierte en una manera de actuar, que da cuenta de la coherencia entre lo que se piensa, se dice y se hace con relación a preservación y el respeto de lo público. Adicionalmente, busca promover la autorregulación ciudadana, generación de conciencia individual y colectiva sobre deberes y derechos, apropiación social, ruptura con la cultura del atajo, fortalecimiento del sentido de pertenencia, construcción de propósitos comunes e individuales tendientes al bien común.

Se sugiere trabajar actividades desde el programa de humanización para sensibilizar al personal de la institución sobre el valor del servicio público.

14. COMPROMISOS DE LOS FUNCIONARIOS CON LOS VALORES DE INTEGRIDAD

En este ítem. Como se mencionó anteriormente, en reunión de personal se definieron y se evidencian en los anexos de esta política, la cual es aprobada por resolución de MIPG.

15. EVALUACIÓN DEL CODIGO DE INTEGRIDAD

La E.S.E. Hospital San Rafael de Girardota realiza un plan de acción e implementación del código el cual será evaluado cada año, de acuerdo con los compromisos adquiridos por los funcionarios y el plan de implementación será evaluado periódicamente por la oficina de control Interno.

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Rafael Pérez Villegas – Lix Katerine Rodas	Luz Magui Montoya Londoño	Martha María Vásquez Correa
CARGO	Asesor de MIPG- Lider TH	Asesora de Calidad	Gerente
FECHA	Octubre 2020	Octubre 2020	Octubre 2020

	POLITICA DE INTEGRIDAD **E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA**	**CÓDIGO: PO-PE-09** **VERSIÓN:** 01 **FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2020**	

COMPROMISO DE LOS FUNCIONARIOS CON LOS VALORES DE INTEGRIDAD

VALOR Y DEFINICION	LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO	MIS COMPROMISOS
JUSTICIA: Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.	Tomo decisiones informadas y objetivas basadas en evidencias y datos confiables. Es muy grave fallar en mis actuaciones por no tener las cosas claras.	No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan de la igualdad y la libertad de personas.	* Estar informado al realizar mis tareas siendo *Promover el buen trato. * Tratar a todas las personas por igual. * Promover la equidad a usuarios y compañeros. * Mantener siempre actualizado para brindar la mejor información a los usuarios. * Nos comprometemos a ser responsables con las decisiones que puedan afectar los compañeros o los usuarios. * Ser imparcial estudiando el problema y brindando una justa solución. * Seguir con los protocolos asignados a la institución * Me comprometo a no tener preferencias y entender las necesidades de los usuarios. * Me comprometo a consultar antes de tomar las decisiones con mis superiores la veracidad. * Actuar basados en el conocimiento y directrices * Ser muy atento en lo que me dicen y preguntar si alguna duda. * Me comprometo a prestar un servicio integral, equitativo, brindando las mejores condiciones a todo a la población sin distinción alguna. * Escuchar a todas las partes antes de tomar una decisión o o ejercer un juicio de valor.
	Reconozco y protejo los derechos de cada persona de acuerdo con sus necesidades y condiciones.	No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.	* Favorecer el bien común sobre el bien particular. * Doy a conocer los derechos y deberes a los usuarios * Respeto los derechos de las personas teniendo en cuenta sus necesidades. * Nos comprometemos a servir de manera justa * Tener en cuenta todos los puntos de vista * Me comprometo a ser objetivo en todas mis funciones. * Tomar decisiones grupales * Escuchar al otro y respetar sus opiniones. * me comprometo a velar por el cumplimiento de los derechos y necesidades de cada uno de los usuarios. * No discriminar a nadie por ningún motivo y siempre escuchar la opinión de todos para tomar decisión * Tener en cuenta las necesidades de los demás.
	Tomo decisiones estableciendo mecanismos de diálogo y concertación con todas las partes involucradas.	Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública	* Me comprometo a no poner por encima mis intereses o diferencias personales sobre mi labor. * No dejarnos afectar de los problemas familiares en la prestación del servicio. * Nos comprometemos a tomar las decisiones escuchando siempre al otro y tratando de ser imparcial y justo. * Escuchar a las personas, para así lograr una mejor comunicación. * Nos comprometemos a ser imparciales al momento de tomar decisiones. Y opiniones de los usuarios antes de tomar una decisión. * Me comprometo a buscar equilibrio en todas mis relaciones. * Diálogo y comunicación asertiva * Manejar la imparcialidad en todo lo que hago. * Me comprometo a ser una persona neutra, capaz de tomar decisiones de manera imparcial. * Fomentar el dialogo entre todos los compañeros de trabajo y con los usuarios * Tener una buena comunicación con la comunidad, para ser imparcial en las acciones y tener mejores resultados.

	POLITICA DE INTEGRIDAD **E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA**	**CÓDIGO: PO-PE-09** **VERSIÓN:** 01 **FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2020**	

VALOR Y DEFINICION	LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO	MIS COMPROMISOS
DILIGENCIA: Cumplo con mis deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.	Uso responsablemente los recursos públicos para cumplir con mis obligaciones. Lo público es de todos y no se desperdicia.	No malgasto ningún recurso público.	* Cuidar, darle una buena administración a los recursos que me brinda la institución para realizar bien mi labor. * Hacer buen uso de los recursos con oportunidad y responsabilidad. * Nos comprometemos a optimar los recursos y contribuir a la eficiencia de la institución. * Optimizar los recursos públicos asignados nos permitirá desarrollar nuestras labores. * Nos comprometemos a hacer uso racional de los recursos. * Tener sentido de pertenencia y hacer un buen uso de los recursos. * Me comprometo a tener sentido de pertenencia * Dar un buen uso a los recursos institucionales * Ahorrar los recursos de la institución * Me comprometo a: Prestar un servicio integral de la mano con la optimización del tiempo * Utilizar lo necesario y para lo necesario * Utilizar razonablemente mi equipo, herramientas y material de trabajo. * Cuidar, darle una buena administración a los recursos que me brinda la institución para realizar bien mi labor. * Hacer buen uso de los recursos con oportunidad y responsabilidad. * Nos comprometemos a optimar los recursos y contribuir a la eficiencia de la institución.
	Cumplo con los tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.	No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente no se dejan para otro día.	* Cumplir con mi labor en el momento que sea requerido. *Cumplimiento del deber, en el momento y lugar adecuado. * Nos comprometemos a ser honestos en el uso de tiempo laboral y así ser diligentes en las labores. *Desarrollar mis labores en el tiempo asignado. *Tener prioridad a nuestras funciones siendo eficiente al hacerlas * Tener un Buen uso del tiempo y llevar un orden del día para ejecutar todas las actividades. * Me comprometo a ser una persona diligente. * Cumplo mis funciones optimizando el tiempo * Aprovechar el tiempo siendo diligente * A que nuestra guía sea la excelencia, brindando un servicio de calidad haciendo buen uso de todo recurso posible que se nos suministre. * Utilizo bien los tiempos para realizar las actividades * Responder a tiempo los requerimientos. * Cumplir con mi labor en el momento que sea requerido. *Cumplimiento del deber, en el momento y lugar adecuado. * Nos comprometemos a ser honestos en el uso de tiempo laboral y así ser diligentes en las labores.

	POLITICA DE INTEGRIDAD **E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA**	**CÓDIGO: PO-PE-09** **VERSIÓN:** 01 **FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2020**	

VALOR Y DEFINICION	LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO	MIS COMPROMISOS
DILIGENCIA: Cumplo con mis deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.	Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No se valen cosas a medias.	No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.	* Demostrar interés en la buena realización de mi trabajo. * Realizar las tareas completas y utilizar los recursos necesarios. * Nos comprometemos a hacer las labores con calidad. * Realizar mis funciones con calidad, eficiencia y responsabilidad. * Nos comprometemos a ser efectivos en nuestra labor. * Ser más eficaz con las actividades que debo desempeñar * Me comprometo a buscar la excelencia. Atención con calidad * Desarrollar mi labor con amor * A prestar un servicio de calidad esmerándome por garantizar una atención con los mejores implementos. * Realizar actividades completas y con buen protocolo * No dejar tareas a un lado, creyendo que no nos involucran.
	Siempre soy proactivo comunicando a tiempo propuestas para mejorar continuamente mi labor y la de mis compañeros de trabajo.	No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo	* Cumplo a cabalidad con todas mis funciones asignadas. * Conocer mis funciones y responsabilidades y dar cumplimiento de manera oportuna y ágil. * Nos comprometemos a dar sugerencias e ideas que ayuden al progreso de la institución. * Ofrezco ideas que permitan mejorar mi proceso. * Nos comprometemos a ser proactivos en nuestra labor. * Dar siempre lo mejor de mi, tener siempre la mejor disposición. * Me comprometo a ser propositivo. * Ofrezco solución a los problemas que se presentan * Trabajo en equipo. * A ser parte de la mejora continua aportando ideas y propuestas con el fin de obtener un resultado exitoso. *Estar activo y dispuesto a cambios. * Realizar las funciones que se nos asignen, de una forma diligente.

	POLITICA DE INTEGRIDAD **E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA**	**CÓDIGO: PO-PE-09** **VERSIÓN:** 01 **FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2020**	

VALOR Y DEFINICION	LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO	MIS COMPROMISOS
HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.	Siempre digo la verdad, incluso cuando cometo errores, porque es humano cometerlos, pero no es correcto esconderlos.	No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.	* Trato a todas las personas por igual. * Mantener las buenas relaciones con mi equipo de trabajo. * Nos comprometemos a ser sinceros sabiendo que los incidentes y eventos adversos siempre son para mejora y calidad. * Ser honesto frente a cualquier circunstancia me hace una persona digna de mi labor. * Nos comprometemos siempre a actuar con honestidad. * Dar un trato por igual a todas las personas con las que me relaciono y a reconocer los errores. * Me compromero a ser una persona transparente * Me comprometo siempre a tener la mejor disposición en la atención y a evitar conflictos de intereses.* Tratar por igual sin distinguir, raza, rango o ser pariente. * Tratar a todos los usuarios o comunidad en general de la misma manera. * Trato a todas las personas por igual. * Mantener las buenas relaciones con mi equipo de trabajo.
	Cuando tengo dudas respecto a la aplicación de mis deberes busco orientación en las instancias pertinentes al interior de mi entidad. Se vale no saberlo todo, y también se vale pedir ayuda.	No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.	* Realizo de forma honesta y transparente mi trabajo. * Amplío mis conocimientos, investigando o buscando los medios que permita realizar mejor mis tareas y mis funciones. * Me comprometo a buscar orientación y ser humilde en mi saber. * Solicito capacitación frente a vacios que tenga para el buen desarrollo de mis labores. * Nos comprometemos a depejar dudas antes de actuar. * Tener ética profesional y no recbir nada a cambio por algún favor. * Me comprometo a Estar en constante aprendizaje. * A tener sentido de pertenencia por la E.S.E optimizando y cuidando los recursos * Estar dispuesto a recibir y brindar información * Ser imparcial.
	Apoyo y promuevo los espacios de participación para que los ciudadanos hagan parte de la toma de decisiones que los afecten relacionadas con mi cargo o labor.		* Participar activamente de las actividades que promueven la intervención de la comunidad. * Escuchar los usuarios internos y externos para aportar con ideas para la toma de decisiones de la institución. * Nos comprometemos a bajar la información para que todos puedan conocerla y aportar sus ideas. * Involucrar a la comunidad en la toma de decisiones frente a la institución. * Nos comprometemos a participar de manera activa en la toma de decisiones. * Hablar con claridad a los usuarios y dar información verídica y oportuna. * Me comprometo a promover los espacios de participación ciudadana. * Ejecutar con agrado y buena participación en mi labor. *Hablar bien de la institución y los servicios que presta.

	POLITICA DE INTEGRIDAD **E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA**	**CÓDIGO: PO-PE-09** **VERSIÓN:** 01 **FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2020**	

VALOR Y DEFINICION	LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO	MIS COMPROMISOS
HONESTIDAD: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.	Siempre denuncio las faltas, delitos o violación de derechos de los que tengo conocimiento en el ejercicio de mi cargo.	No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.	* Soy ético y guardo con el mayor cuidado la reserva de la información que tengo a mi cargo o labor. * Compromiso reportar las inconsistencias y dificultades para mejorar los procedimientos. * Me comprometo a reportar los incidentes y eventos adversos para mejora continua. *Informar inconsistencias presentadas en el desarrollo de mi proceso. *Nos comprometemos a velar por los derechos, deberes y equidad de la institución. * Ser transparente al realizar mis labore. * Me comprometo a ser veedor de los recursos de la institución. * Me comprometo a apoyar desde mi alcance las actividades de participación ciudadana. * Ser claro y coherente frente a mi cargo * Ser responsable con el manejo de la información.
	Facilito el acceso a la información pública completa, veraz, oportuna y comprensible a través de los medios destinados para ello.	No uso recursos públicos para fines personales relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).	* Utilizar los recursos que brinda la institución para fines laborales. * Utilizar correctamente los bienes institucionales y estos ayuden a mejorar la labor. * Me comprometo a ser honesto con todos los procesos que hago. * Comparto información de interés públicos a los compañeros. * Nos comprometemos a ser transparentes con la información que manejamos * Sentido de pertenencia y mejor utilización de los recursos. * Me comprometo a usar los recursos para lo que están destinados. * Me comprometo a garantizar la confidencialidad y la integridad de la información que me corresponda. * Estar siempre informados y bien capacitados * Cumplir con las políticas de la institución d emanera adecuada. * Utilizar los recursos que brinda la institución para fines laborales. * Utilizar correctamente los bienes institucionales y estos ayuden a mejorar la labor. * Me comprometo a ser honesto con todos los procesos que hago. * Comparto información de interés públicos a los compañeros. * Nos comprometemos a ser transparentes con la información que manejamos * Sentido de pertenencia y mejor utilización de los recursos. * Me comprometo a usar los recursos para lo que están destinados. * Buen uso de todos los recursos * Me comprometo a garantizar la confidencialidad y la integridad de la información que me corresponda. * Estar siempre informados y bien capacitados

	POLITICA DE INTEGRIDAD **E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA**	**CÓDIGO: PO-PE-09** **VERSIÓN:** 01 **FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2020**	

VALOR Y DEFINICION	LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO	MIS COMPROMISOS
RESPETO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición	Atiendo con amabilidad, igualdad y equidad a todas las personas en cualquier situación a través de mis palabras, gestos y actitudes, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden. Soy amable todos los días, esa es la clave, siempre.	Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente.	* Brindar una atención basada en la igualdad e importancia a todos los usuarios tanto internos como externos. * Prestar un servicio de manera imparcial, pero reflejando una actitud amable e igualitaria para todos nuestros usuarios. * Nos comprometemos a siempre servir sin importar las condiciones del usuario. * Atender amablemente al usuario que requiere nuestro servicio. * Nos comprometemos a seguir prestando los servicios con calidad humana sin ninguna discriminación. * Tratar a todas las personas por igual. * Me comprometo a servir a todos los clientes internos y externos por igual. * Igualdad en el trato y la atención * Respeto con todas las personas sin discriminación * Me comprometo a brindar una atención afable a cualquier usuario, sin distinguir sus condiciones. * Atender con amabilidad a todas las personas, ponernos en su lugar dando atención oportuna con respeto calidad e igualdad. * Tratar a todos los usuarios por igual. * Brindar una atención basada en la igualdad e importancia a todos los usuarios tanto internos como externos. * Prestar un servicio de manera imparcial, pero reflejando una actitud amable e igualitaria para todos nuestros usuarios. * Nos comprometemos a siempre servir sin importar las condiciones del usuario. * Atender amablemente al usuario que requiere nuestro servicio. * Nos comprometemos a seguir prestando los servicios con calidad humana sin ninguna discriminación. * Tratar a todas las personas por igual. * Me comprometo a servir a todos los clientes internos y externos por igual.
	Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro	Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.	* Estar dispuesto a escuchar y a solucionar alguna situación sin generar conflictos. * Nos comprometemos a siempre buscar la verdad y ser justos. *No juzgar a las personas por su apariencia física. *Nos comprometemos a ser parciales en nuestra labor. * Informarme bien sobre cualquier situación para tomar la decisión correcta. * Me comprometo a poner la comunicación asertiva como base de mis relaciones. * Realizar siempre críticas constructivas abordando a mi compañero * Valorar a todas las personas y sin prejuicios * Me comprometo a respetar la percepción y a valorar los pensamientos y actitudes de cada persona * Escuchar sin juzgar a las personas, no llevarles la contraria, explicar de forma adecuada dudas, ser coherentes y entender la posición de los demás * Expresar mis ideas respetando a los demás. * Estar dispuesto a escuchar y a solucionar alguna situación sin generar conflictos. * Nos comprometemos a siempre buscar la verdad y ser justos. *No juzgar a las personas por su apariencia física. *Nos comprometemos a ser parciales en nuestra labor. * Informarme bien sobre cualquier situación para tomar la decisión correcta. * Me comprometo a poner la comunicación asertiva como base de mis relaciones. * Realizar siempre críticas constructivas abordando a mi compañero * Valorar a todas las personas y sin prejuicios * Me comprometo a respetar la percepción y a valorar los pensamientos y actitudes de cada persona * Escuchar sin juzgar a las personas, no llevarles la contraria, explicar de forma adecuada dudas, ser coherentes y entender la posición de los demás

Cuidamos tu Vida E.S.E. Hospital San Rafael de Girardota	**POLITICA DE INTEGRIDAD** **E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA**	**CÓDIGO: PO-PE-09** **VERSIÓN:** 01 **FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2020**	CALIDAD EN SALUD AL SERVICIO DE TODOS

VALOR Y DEFINICION	LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO	MIS COMPROMISOS
RESPETO: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición	Estoy abierto al diálogo y a la comprensión a pesar de perspectivas y opiniones distintas a las mías. No hay nada que no se pueda solucionar hablando y escuchando al otro	No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.	*Nos comprometemos a respetar a los demás como nos gustaría que nos trataran a nosotros mismos. * Respeto las diferencias de los demás. * Nos comprometemos a no irrespetar a nuestros compañeros respetando nuestras diferencias. * Trato cordial y amable con el usuario. * Me comprometo a respetar en todas las dimensiones a todos los que me rodean. * No hacer juicios basados en comentarios * Me comprometo a colocarme en los zapatos del otro. * Me comprometo a valorar las posiciones de los usuarios y otros servidores. * Nunca agredir verbalmente a las personas ser cordial educado, si algo no nos gusta de la mejor manera tratar de solucionar * Tener una buena actitud al prestar nuestro servicio. *Nos comprometemos a respetar a los demás como nos gustaría que nos trataran a nosotros mismos. * Respeto las diferencias de los demás. Nos comprometemos a no irrespetar a nuestros compañeros respetando nuestras diferencias * Trato cordial y amable con el usuario. * Me comprometo a respetar en todas las dimensiones a todos los que me rodean. * No hacer juicios basados en comentarios * Me comprometo a colocarme en los zapatos del otro. * Me comprometo a valorar las posiciones de los usuarios y otros servidores. * Nunca agredir verbalmente a las personas ser cordial educado, si algo no nos gusta de la mejor manera tratar de solucionar

	POLITICA DE INTEGRIDAD **E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA**	**CÓDIGO: PO-PE-09** **VERSIÓN:** 01 **FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2020**	

VALOR Y DEFINICION	LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO	MIS COMPROMISOS
COMPROMISO Estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los usuarios internos y externos, buscando siempre mejorar su bienestar	Asumo mi papel como servidor público, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades que he adquirido frente a la ciudadanía y al país.	Nunca trabajo con una actitud negativa.	* Estar a disposición constante a los requerimientos y necesidades de los usuarios. * Siempre mantener una actitud positiva frente a mi trabajo. * Nos comprometemos a asumir el rol vocacional. * Cumplir a cabalidad con todas las funciones asignadas. * Nos comprometemos a estar al servicio de la comunidad. * Tener siempre la mejor actitud * Me comprometo a cumplir con la mejor actitud todas las metas asignadas. * Mantener siempre una actitud positiva, independiente de las adversidades * Me comprometo a ser diligente en todo los que se me encomiende. * Estar siempre dispuesto a darle gestión a cualquier requerimiento del usuario. * Estar siempre comprometido y positivo para atender a la comunidad. * Asumir una actitud positiva frente a mis labores diarias. * Estar a disposición constante a los requerimientos y necesidades de los usuarios. * Siempre mantener una actitud positiva frente a mi trabajo. * Nos comprometemos a asumir el rol vocacional. * Cumplir a cabalidad con todas las funciones asignadas. * Nos comprometemos a estar al servicio de la comunidad. * Tener siempre la mejor actitud * Me comprometo a cumplir con la mejor actitud todas las metas asignadas. * Mantener siempre una actitud positiva, independiente de las adversidades * Me comprometo a ser diligente en todo los que se me encomiende. * Estar siempre dispuesto a darle gestión a cualquier requerimiento del usuario. * Estar siempre comprometido y positivo para atender a la comunidad.
	Siempre estoy dispuesto a ponerme en los zapatos de las personas.	No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.	* Entender y comprender las circunstancias de cada persona. * Estar dispuesto siempre para una buena atención. * Nos comprometemos a escuchar al usuario. * Desarrollar mis labores con la mejor actitud * Estamos dispuestos a ponernos en el lugar de las personas * 100% de disposición para la atención al paciente. * Me comprometo a tener epatía y comprender las diferentes situaciones * Debo siempre ponerle ganas a lo que hago. * Actúo con parcialidad garantiznado los derechos de las personas. *Comprender las necesidades del usuario con una actitud positiva. * Siempre tratar de comprender a las personas sin ncesidad de indisponerme. * Tener una dispocisión adecuada frente al trabajo que realizo. * Entender y comprender las circunstancias de cada persona. * Estar dispuesto siempre para una buena atención. * Nos comprometemos a escuchar al usuario. * Desarrollar mis labores con la mejor actitud. * Estamos dispuestos a ponernos en el lugar de las personas. * 100% de disposición para la atención al paciente. * Me comprometo a tener epatía y comprender las diferentes situaciones * Debo siempre ponerle ganas a lo que hago * Actúo con parcialidad garantiznado los derechos de las personas. * Comprender las necesidades del usuario con una actitud positiva. * Siempre tratar de comprender a las personas sin ncesidad de indisponerme.

	POLITICA DE INTEGRIDAD **E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA**	**CÓDIGO: PO-PE-09** **VERSIÓN:** 01 **FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2020**	

VALOR Y DEFINICION	LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO	MIS COMPROMISOS
COMPROMISO Estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los usuarios internos y externos, buscando siempre mejorar su bienestar	Entender su contexto, necesidades y requerimientos es el fundamento de mi servicio y labor.	No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.	* Prestar y cumplir a cabalidad mis labores con la importancia que cada usuario requiere * Prestar una labor con sentido de pertenencia a la ciudadanía. * Servir a la comunidad con respeto y compromiso. * Prestamos el servicio con calidad humana. * Prestar un servicio de calidad de manera amable.Me comprometo a trabajar por vocación * Satisfacer las necesidades de los usuarios * Desarrollar una labor con rectitud y honestidad * Me comprometo a entender el compromiso de mi trabajo y a realizarlo con orgullo. * Entender las necesidades de los usuarios * Tener sentido de pertenencia con la institución. * Prestar y cumplir a cabalidad mis labores con la importancia que cada usuario requiere * Prestar una labor con sentido de pertenencia a la ciudadanía. * Servir a la comunidad con respeto y compromiso. * Prestamos el servicio con calidad humana. * Prestar un servicio de calidad de manera amable.Me comprometo a trabajar por vocación * Satisfacer las necesidades de los usuarios * Desarrollar una labor con rectitud y honestidad * Me comprometo a entender el compromiso de mi trabajo y a realizarlo con orgullo. * Entender las necesidades de los usuarios
	Escucho, atiendo y oriento a quien necesite cualquier información o guía en algún asunto público.	No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.	* Cada labor y cada atención que se brinda es relevante y dignifica nuestro quehacer. * Darle importacia a cada actividad que realizo. * Nos comprometermos durante nuestros servicios a slucionar inquietudes de nuestros usuarios * Reconozco al usuario y lo oriento en los procesos y necesidades. * Nos comprometemos a estar atentos, diligentes a los demás. * Me comprometo a resolver las necesidades de los usuarios. * Me comprometo a orientar y resolver oportunamente las dudas del cliente. * Solucionar inquietudes a los usuarios. * Cumplo con mis deberes asignados a mi cargo * Me comprometo a concientizarme de la relevancia que tiene mi trabajo dentro de la comundad. * Estar siempre atento en lo que puedo ayudar y orienatr a los usuarios. * Tener un conocimiento completo sobre la institución y de esta manera prestar un mejor servicios. * Cada labor y cada atención que se brinda es relevante y dignifica nuestro quehacer. * Darle importacia a cada actividad que realizo.Nos comprometermos durante nuestros servicios a slucionar inquietudes de nuestros usuarios * Reconozco al usuario y lo oriento en los procesos y necesidades. * Nos comprometemos a estar atentos, diligentes a los demás. * Me comprometo a resolver las necesidades de los usuarios. * Me comprometo a orientar y resolver oportunamente las dudas del cliente. * Solucionar inquietudes a los usuarios. * Cumplo con mis deberes asignados a mi cargo * Me comprometo a concientizarme de la relevancia que tiene mi trabajo dentro de la comundad. * Estar siempre atento en lo que puedo ayudar y orienatr a los usuarios.

	POLITICA DE INTEGRIDAD **E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA**	**CÓDIGO: PO-PE-09** **VERSIÓN:** 01 **FECHA ACTUALIZACIÓN: Octubre de 2020**	

VALOR Y DEFINICION	LO QUE HAGO	LO QUE NO HAGO	MIS COMPROMISOS
COMPROMISO Estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de los usuarios internos y externos, buscando siempre mejorar su bienestar	Estoy atento siempre que interactúo con otras personas, sin distracciones de ningún tipo.	Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.	* Brindar la importancia a la necesidad de cada usuario en el momento que lo solicita. * Dar una solución rápida y oportuna a las necesidades de los usuarios. * Nos comprometemos a resolver las situaciones del equipo de trabajo * Permanezco atento a las necesidades de las personas. * Estamos comprometidos a suministrar información veraz efectiva y oportuna a los usuarios. * Dedicar el tiempo necesario y requerido a la atención al usuario. * Me comprometo a tener mis cinco sentidos para brindar promtas soluciones. * No utilizar distractores (celular) durante la atención al usuario. * Trato digno * Me comprometo a ser eficiente durante la jornada laboral para priorizar la atención al usuario. * No tener distracciones mientras se atiende un usuario * Brindar apoyo a todos los usuarios de la mejor manera. * Brindar la importancia a la necesidad de cada usuario en el momento que lo solicita. * Dar una solución rápida y oportuna a las necesidades de los usuarios.Nos comprometemos a resolver las situaciones del equipo de trabajo * Permanezco atento a las necesidades de las personas. * Estamos comprometidos a suministrar información veraz efectiva y oportuna a los usuarios * Dedicar el tiempo necesario y requerido a la atención al usuario. * Me comprometo a tener mis cinco sentidos para brindar promtas soluciones. * No utilizar distractores (celular) durante la atención al usuario * Trato digno * Me comprometo a ser eficiente durante la jornada laboral para priorizar la atención al usuario. * No tener distracciones mientras se atiende un usuario
	Presto un servicio ágil, amable y de calidad.		* Rayos X se compromete a atender bien sus usuarios. * Adminsitrativos nos comprometemos a ser ágil, amable y calidad en apoyar a nuestro equipo de trabajo. * Brindar excelente atención a los usuarios. * Estamos dispuestos a seguir prestando los servicios con la calidad humana y oportuna. * Me comprometo a que el usuario quede satisfecho con la atención. * Me comprometo a ser eficiente y eficaz en mi trabajo. * Mas amabilidad* Atender de la mejor forma posible a todos. * Me comprometo a ser resolutivo y oportuno en la respuesta al usuario. * Prestar un servicio de calidad con amabilidad y responsabilidad. * Prestar un servicio ágil, amable y de calidad. * Rayos X se compromete a atender bien sus usuarios. * Adminsitrativos nos comprometemos a ser ágil, amable y calidad en apoyar a nuestro equipo de trabajo. * Brindar excelente atención a los usuarios. * Estamos dispuestos a seguir prestando los servicios con la calidad humana y oportuna. * Me comprometo a que el usuario quede satisfecho con la atención. * Me comprometo a ser eficiente y eficaz en mi trabajo. * Mas amabilidad * Atender de la mejor forma posible a todos. * Me comprometo a ser resolutivo y oportuno en la respuesta al usuario. * Prestar un servicio de calidad con amabilidad y responsabilidad.

	POLITICA DE INTEGRIDAD **E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA**	**CÓDIGO:** **VERSIÓN:** 01 **FECHA ACTUALIZACIÓN:**	