

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO	
AA-GAF-03			Página 1 de 28	
		Versión 0	25-08-2016	
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>				

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

“UNA ATENCION MAS HUMANA”

**2 0 1 9**

MUNICIPIO DE CURUMANI - CESAR

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO	
<b>AA-GAF-03</b>			Página 2 de 28	
		<b>Versión 0</b>	25-08-2016	
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>				

GRUPO DIRECTIVO Y ASESOR

ALAIN CARCAMO PARRA  
Gerente

SAIDA PARRA  
Jefe Oficina de Control Interno

JUANA PUERTAS DE GALINDO  
Recursos Humano

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO	
AA-GAF-03			Página 3 de 28	
Versión 0			25-08-2016	
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>				

## PRESENTACIÓN

La ESE HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES, del Municipio de Curumani Cesar, en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2.011, 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*” y la cual fue reglamentada por el Decreto 2641 de 2012, y teniendo en cuenta que el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, la Secretaría de Transparencia, ha diseñado la metodología para hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011”.

La administración del Señor gerente Alain Carcamo desde finales de 2016, ha venido avanzando en la implementación de estrategias que le permitan cumplir y socializar paulatinamente los lineamientos establecidos para la ejecución del “*Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano*”, de esta forma y como medida para garantizar su implementación, ha venido elaborando un plan de acción anual que se alinea y despliega en los planes de acción de los procesos relacionados buscando fortalecer toda la gestión al servicio de los usuarios.

Asimismo, la entidad ha venido marcando su actuación con el plan de desarrollo “*Atención más Humana*” y es la ruta trazada por la alta dirección del hospital para desarrollar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano.

Más allá de cumplir el mandato ordenado en la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 de 2012, Decreto 124 de 2016, y la nueva reglamentación relacionada con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG- según Decreto 1499 de 2017, cuyo marco de referencia está diseñado para que las instituciones ejecuten y hagan

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
		PROCEDIMIENTO	
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>	AA-GAF-03	Página 4 de 28
		Versión 0	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>			

seguimiento a su gestión para el beneficio de la ciudadanía, con un incremento en la confianza sobre los resultados alcanzados mediante una coordinación institucional y unos servidores públicos comprometidos.

La estrategia que presenta el plan pretende que todo colaborador y servidor público vinculado al Hospital comprenda que la salud de la población depende de la rectitud en el que hacer funcional y en la utilización adecuada de los bienes de la institución

En el presente documento se presenta el “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, haciendo énfasis en la “Prevención” de los eventos de corrupción que se puedan presentar, y la potestad que tiene el ciudadano para con el ejercicio de sus deberes y derechos consagrados en la constitución y en la Ley.

Acorde con lo anterior, y a las políticas, directrices señaladas en la Constitución Política de Colombia, las leyes y Decretos que regulan las actividades, competencias, obligaciones y responsabilidades del Municipio y de sus funcionarios, y en especial, el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011), en concordancia con el Decreto 2641 de 2012, buscará desarrollar los siguientes ejes centrales a saber:

- 
**Identificación de Riesgos:** componente mediante el cual se elabora y/o actualiza el mapa de riesgos de corrupción con base en los riesgos por procesos y pretende fortalecer la cobertura hasta ahora alcanzada.
- 
**Estrategia anti-trámites:** componente que reúne las acciones para racionalizar y gestionar los trámites de la institución, buscando mejorar su eficiencia y eficacia.
- 
**Rendición de cuentas:** componente que contiene las acciones que buscan afianzar la relación con los usuarios, mediante la presentación de los resultados de la gestión anual de la entidad.
- 
**Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** *Componente que establece los lineamientos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía a los servicios.*
- 
**Mecanismos para la transparencia y acceso a la información:** *“Este componente se enmarca en las acciones para la implementación de la ley de transparencia y acceso a información pública nacional*

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>		PROCEDIMIENTO	
			<b>AA-GAF-03</b>	Página 5 de 28
		<b>Versión 0</b>		25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>				

1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

Finalmente, se incluye un sexto (6) Componente de iniciativas adicionales: incorporan dentro del ejercicio de planeación de la entidad, estrategias encaminadas al fomento de la integridad la participación ciudadana y la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano.

Como se muestra en la gráfica siguiente, dicho Plan se encuentra conformado por seis componentes:

1. Gestión del Riesgo de corrupción, que incluye el Mapa de Riesgos Anticorrupción de la Institución, donde se identifican las causas, análisis, medidas de mitigación y seguimiento, que permitan disminuir la probabilidad de materialización de los riesgos identificados.
2. Racionalización de trámites, en donde se identifican las acciones a implementar en la estrategia anti tramites, reglamentada por la ley 962 de 2005 (por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos Administrativos de los Organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones ~úblicas o prestan servicios públicos).
3. Rendición de Cuentas, en el que se realiza la identificación de las actividades que se deben ejecutar permanentemente, con el fin de que la ciudadanía se entere de la gestión realizada por la Institución
4. Mecanismos para mejo ar la atención al ciudadano, en el cual se plantean las estrategias para brinda la información de interés para el ciudadano y evaluar la atención prestada, con el fin de implementar un enfoque de mejoramiento continuo.
5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información, que define las actividades que se real izarán durante la vigencia para afianzar la interacción con los usuarios.
6. Iniciativas adicionales, que muestra otras actividades que realizará la entidad para contribuir a combatir y prevenir la corrupción

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
		PROCEDIMIENTO	
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI	<b>AA-GAF-03</b>	Página 6 de 28
		<b>Versión 0</b>	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>			

Gráfica 1, Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano



	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
		PROCEDIMIENTO	
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>	AA-GAF-03	Página 7 de 28
		Versión 0	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>			

## OBJETIVO GENERAL

Avanzar en la implementación del plan anticorrupción y de atención al ciudadano durante el año 2018 y establecer las estrategias de lucha contra la corrupción y el fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadano en la E.S.E Local de Curumani.

## OBJETIVOS ESPECÍFICOS

-  Actualizar el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas medidas de prevención y mitigación.
-  Actualización y racionalización de trámites institucionales.
-  Ejecutar la rendición de cuentas en el marco de la metodología para el acercamiento del ciudadano.
-  Establecer los mecanismos para optimizar la atención al ciudadano.

## METAS

-  Actualización del mapa de riesgos de corrupción.
-  Formular y socializar una estrategia de comunicación que fortalezca la apropiación de valores institucionales y las estrategias de transparencia, y lucha contra la corrupción.
-  Estandarizar el 100% de los trámites y servicios en cumplimiento de la normatividad.
-  Realizar la rendición de cuentas de la gestión y logros alcanzados a todos los actores de sistema de salud y comunidad en general.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO	
AA-GAF-03			Página 8 de 28	
		Versión 0	25-08-2016	
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>				

Fortalecimiento de los canales y mecanismos dispuestos para la orientación e información a la ciudadanía.

## FUNDAMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA E.S.E. LOCAL DE CURUMANI CRISTIAN MORENO PALLARES.

La E.S.E Local de Curumani, está en contra de toda práctica corrupta para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos y adoptará como mínimo las siguientes medidas:

- Guiará sus actuaciones orientada por los principios y valores institucionales establecidos en el código de conducta.
- Hará visible la promulgación del código de ética y buen gobierno integridad y advertirá sobre la determinación inquebrantable de cumplirlo en todas sus actividades.
- Promoverá la suscripción de código de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
- Garantizará que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes y regidos en el marco normativo que les aplique.
- Denunciará las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores públicos.
- Capacitará al personal en materia responsabilidad social en todos los niveles.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
		PROCEDIMIENTO	
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>	AA-GAF-03	Página 9 de 28
		Versión 0	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>			

 Efectuará la rendición de cuentas a los grupos de interés, garantizando la revisión pública de la información no confidencial de la administración.

## ALCANCE

Las acciones y mecanismos contenidos en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, aplican a todos los procesos del Hospital Local de Curumani.

## FUNDAMENTO LEGAL

Constitución Política de Colombia: En nuestra carta magna se consagran principios para luchar contra la corrupción administrativa.

Ley 87 de 1993: *Por medio de la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.*

Ley 734 de 2002: *Por la cual se expide el Código Único Disciplinario.*

Ley 850 de 2003: *Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.*

Ley 1474 de 2011: *Por medio de la cual dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.*

Decreto 1599 de 2005: *Por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de*

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO	
			<b>AA-GAF-03</b>	Página 10 de 28
		<b>Versión 0</b>		25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>				

Control Interno en el Estado Colombiano

Decreto 2641 de 2012: Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011

## MARCO CONCEPTUAL

- Riesgo de Corrupción:** Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción o por omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular<sup>1</sup>.
- Análisis de Riesgo:** Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos a fin de determinar la capacidad de la entidad pública para su aceptación y manejo<sup>2</sup>.
- Calificación de Riesgo:** Se logra a través de la estimación de la probabilidad de su ocurrencia y el impacto que puede causar la materialización del riesgo. La primera representa el número de veces que el riesgo se ha presentado en un determinado tiempo o puede presentarse, y la segunda se refiere a la magnitud de sus efectos<sup>3</sup>.
- Consecuencia:** El resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sea este una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia, frente a la consecución de los objetivos de la entidad o el proceso<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Secretaría de Transparencia – Presidencia de la Republica

<sup>2</sup> Guía de Administración del Riesgo. Departamento Administrativo de la Función Pública

<sup>3</sup> Ibídem cit 2

<sup>4</sup> Ibídem cit 2

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
		PROCEDIMIENTO	
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>	AA-GAF-03	Página 11 de 28
		Versión 0	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>			

**Soborno:** Es la dádiva con que se soborna y la acción y efecto de sobornar. Este verbo, se refiere a corromper a alguien con dinero, regalos o algún favor para obtener algo de esta persona.

## DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

El Direccionamiento Estratégico define la ruta organizacional que debe seguir la entidad para lograr sus objetivos misionales y estratégicos; requiere de revisiones periódicas para ajustarlo a los cambios del entorno, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y las funciones de la entidad; encauza su operación bajo los parámetros de calidad, eficiencia, eficacia y efectividad requeridos por la ciudadanía y demás partes interesadas.

Dicho Direccionamiento Estratégico, en su parte general, ha sido revisado y actualizado con la participación de los líderes y colaboradores del hospital. Como producto de este ejercicio se presenta el siguiente resultado:

Nuestros valores corporativos son:

### MISIÓN:

*"El Hospital Cristian Moreno Pallares busca suministrar servicios de atención integral en salud al individuo, a la familia y a la población; mejorar la salud de todas las personas que atendemos con el fin de satisfacer las necesidades de salud con eficiencia y equidad con una atención integral y de alto nivel".*

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
		PROCEDIMIENTO	
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>	AA-GAF-03	Página 12 de 28
		Versión 0	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>			

## VISIÓN:

*"El Hospital Cristian Moreno Pallares busca posicionarse como líder regional en la prestación de servicios de salud, excelencia médica con un equipo humano comprometido con la calidad y el servicio al usuario, mejorando la salud de la comunidad, garante de una gestión eficaz y eficiente".*

## POLÍTICA DE CALIDAD:

*La E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES prestara servicios de salud de conformidad con los requisitos, basados en la normatividad vigente, con criterios de calidad y oportunidad, orientados a la satisfacción de las necesidades de los usuarios, contando con talento humano competente, comprometido, y generando acciones de mejoramiento continuo a nivel institucional y ambiental"*

## OBJETIVOS CORPORATIVOS:

Los objetivos del sistema de garantía de la calidad para la E.S.E están dirigidos a garantizar parámetros mínimos de calidad de atención en salud, como punto de partida para el mejoramiento de los servicios, promoviendo la perspectiva de una atención en salud centrada en el usuario.

-  La racionalidad que debe orientar el desarrollo de todas las acciones enmarcadas en el concepto de garantía de la calidad.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
		PROCEDIMIENTO	
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>	AA-GAF-03	Página 13 de 28
		Versión 0	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>			

-  Presentar los servicios de salud que la población requerida, de acuerdo al nivel de complejidad asignado (primer nivel c) y que los recursos disponibles le permitan ofrecer.
-  Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad establecidas, para beneficio de la comunidad de Labranza grande.
-  Garantizar mediante un manejo adecuado la rentabilidad social y financiera.
-  Satisfacer los requerimientos del Municipio y del área de influencia adecuados continuamente los servicios de salud y el funcionamiento de la empresa.
-  Ofrecer a las entidades promotoras de Salud y demás, Naturales y Jurídicas que los demanden, servicios con tarifas competitivas en el mercado.

## PRINCIPIOS.

Con la conexión de los principios y valores institucionales, se pretende con este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano; fortalecer una herramienta ética, integral y rectora de las actuaciones y actitudes que se espera articular entre los diferentes funcionarios y procesos de la E.S.E, en su interacción con los usuarios, sus familias, la comunidad, los proveedores, y demás partes

-  Humanización. Trato con calidez y dignidad.
-  Pertinencia: Atención científica con el mínimo de riesgo de acuerdo a la necesidad.
-  Oportunidad: Garantizar los servicios requeridos sin retrasos.
-  Integralidad: Cobertura de las necesidades de salud y satisfacción del usuario.
-  Trabajo en equipo: Cooperación y armonía para el logro de objetivos.

## VALORES.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO		
			<b>AA-GAF-03</b>	Página 14 de 28	
				<b>Versión 0</b>	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>					

Los valores que rigen la forma de actuar de los servidores públicos en esta institución como es la E.S.E., se describen a continuación:

**Honestidad:** Este valor busca en los servidores del Hospital generar confianza y credibilidad en la sociedad a través de comportamiento y actitudes integrales y transparentes.

**Responsabilidad:** Los servidores de la ESE Hospital CRISTINA MORENO PALLARES DE CURUMANI deben cumplir estrictamente sus funciones y deberes asumiendo las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.

**Sentido de pertenencia:** Este valor busca que nuestros servidores se apropien del objeto social del hospital y según competencias asuman roles proactivos y actitudes colaborativas.

**Lealtad:** Este valor busca en los servidores del Hospital desarrollar comportamiento de fidelidad, sinceridad en beneficio de los clientes y de la ESE orientando nuestras acciones al cumplimiento de los objetivos institucionales, guardando el buen nombre dentro y fuera de ella.

**Equidad:** Los usuarios serán atendidos por los servidores de la entidad con igualdad, sin que medien barreras culturales, sociales, geográficas, económicas u organizacionales.

**Solidaridad:** Los servidores del hospital desarrollan actitudes de fraternidad y ayuda mutua, promoviendo condiciones que permitan el crecimiento de las personas en todas las dimensiones posibles dentro de un ambiente de equidad y justicia social.

**Tolerancia:** Este valor busca que los trabajadores del Hospital actúen respetando y aceptando las diferencias que caracterizan a las personas.

**Respeto:** Se busca en los servidores del hospital valorar sus fortalezas, tolerar sus debilidades y aceptar su forma de pensar y actuar

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
		PROCEDIMIENTO	
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>	AA-GAF-03	Página 15 de 28
		Versión 0	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>			

## POLÍTICAS INSTITUCIONALES.

### **POLÍTICA ATENCIÓN AL USUARIO.**

La E.S.E, Hospital Cristian Moreno Pallares, cuenta con una unidad funcional de atención al usuario (SIAU), responsable de recibir, tramitar, las peticiones, Quejas y Reclamos, garantizando su oportuna canalización, análisis y solución; con estrategias orientadas hacia la humanización en la atención, dando a conocer los deberes y derechos de nuestros usuarios, externos e internos, para el mejoramiento de la cultura de participación, motivación, integración e interacción del usuario con las diferentes instancias de la institución. Cumpliendo con las normas vigentes.

### **POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.**

Desde el direccionamiento estratégico, la seguridad del paciente se incorpora como un compromiso institucional a través de la EXCELENCIA entendida como la calidad de nuestros procesos en atributos de Seguridad, Satisfacción, Eficiencia, Pertinencia y Oportunidad.

El Hospital Local de Curumani, se compromete con la seguridad del paciente como la iniciativa para hacer más seguros los procesos institucionales, impactar en la mejora de la calidad y proteger a los pacientes de los riesgos evitables que se derivan de la atención en salud.

### **OBJETIVOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.**

-  Promover y desarrollar el conocimiento y la cultura de seguridad del paciente entre los profesionales, pacientes, y familiares.
-  Diseñar y establecer sistemas de información y notificación de eventos adversos e incidentes de no calidad para el aprendizaje.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO		
			<b>AA-GAF-03</b>	Página 16 de 28	
				<b>Versión 0</b>	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>					

-  Implementar mecanismos reactivos de alerta, detección, registro, análisis e intervención de los incidentes y eventos adversos mediante el despliegue de metodologías científicamente comprobadas y la adopción de herramientas prácticas.
-  Fortalecer en lo pertinente los elementos estructurales (*personal, infraestructura e instalaciones físicas, dotación*) con el fin de crear condiciones de seguridad del paciente.
-  Educar e involucrar a los pacientes y sus familias en el conocimiento y abordaje de factores que pueden potencialmente incidir en el mejoramiento de los procesos de que son objeto.
-  Promover la investigación en seguridad del paciente.
-  Analizar los eventos adversos reportados en las diferentes áreas de la institución

## POLÍTICA AMBIENTAL.

La política ambiental establece un compromiso de protección al medio ambiente a través de la implementación del sistema de gestión integral de residuos hospitalarios y similares que aseguren el buen manejo, disposición, transporte y almacenamiento de los residuos y desechos peligrosos y no peligrosos previniendo el riesgo inherente al ambiente intrahospitalario, así mismo velará por el transporte y disposición final a cargo del operador externo que se contrate para ello, garantice el cumplimiento de las disposiciones y normatividad vigente en materia ambiental.

Lo anterior creando las condiciones para la generación de una cultura de mantenimiento de ambiente sano para el cliente interno y externo.

## POLÍTICA DE CONTRATACIÓN.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO		
			<b>AA-GAF-03</b>	Página 17 de 28	
				<b>Versión 0</b>	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>					

En el manejo de las relaciones comerciales y contractuales con proveedores de bienes y servicios, el Hospital, se ajustará a los principios de buena fe, transparencia, igualdad, responsabilidad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad; principios que son desarrollados a través del cumplimiento de lo dispuesto en el estatuto contractual del Hospital, la ley 100 de 1993, el derecho privado y demás normatividad vigente al respecto.

## **POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN.**

La E.S.E. hospital Local de Curumani, se compromete a cumplir con su misión y principios corporativos, brindando un trato cálido, humano y respetuoso al enfermo, su familia y el entorno, prestando servicios de salud que propendan por la vida y dignidad de las personas, promoviendo un medio organizacional en donde las relaciones humanas conviertan a esta E.S.E. En una gran familia hospitalaria.

## **POLÍTICA DEL TALENTO HUMANO PARA LA GESTIÓN ÉTICA**

El Hospital desarrollará el Sistema de Gestión por competencias del personal de planta según las funciones del cargo y por procesos delegando en los operadores externos responsables de proveer el talento humano dispuesto para el cumplimiento de la Misión, realizando conjuntamente actividades concernientes a la salud ocupacional, bienestar social, fomento de la motivación, capacitación permanente y la compensación oportuna como requisitos para el logro del mejoramiento del ambiente laboral elevando significativamente la productividad Institucional.

## **POLÍTICA RIESGOS DE PROCESOS.**

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>		PROCEDIMIENTO		
			<b>AA-GAF-03</b>	Página 18 de 28	
				<b>Versión 0</b>	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>					

La E.S.E., Hospital Local de Curumani, se compromete a adoptar mecanismos y acciones necesarias para la gestión integral de riesgos, de tal forma que se prevengan o minimice su impacto.

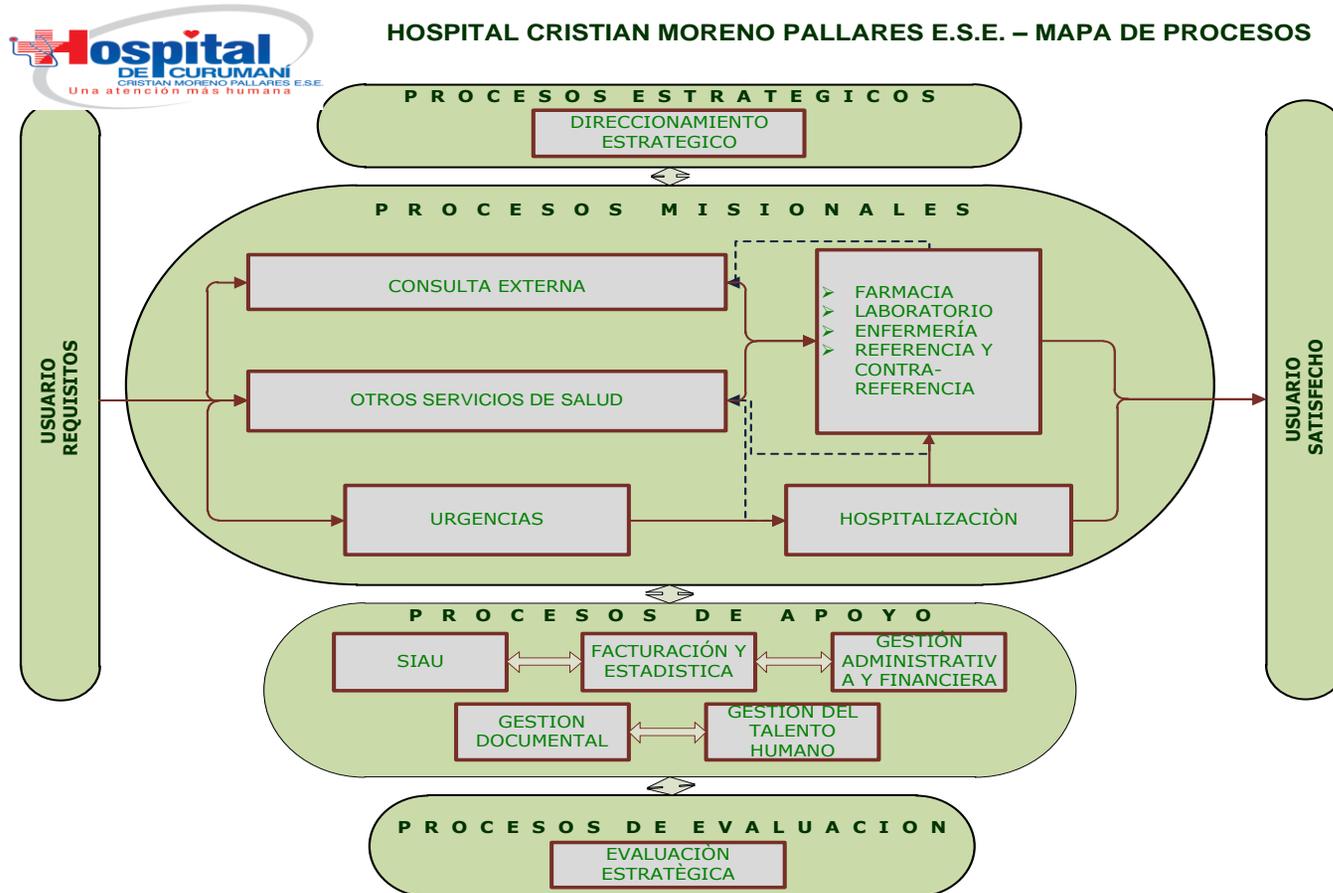
Para ello adoptará mecanismos que permitan identificar, analizar, valorar, priorizar y administrar los riesgos propios de su objeto misional, determinando su nivel de exposición de riesgo ante los diferentes factores que lo afecten.

Para el cumplimiento de esta política se aplicarán las siguientes estrategias:

-  Implementación de barreras de Seguridad en la ejecución de los procesos.
-  Fortalecer permanentemente el Autocontrol de los procesos por parte de los líderes de estos.
-  Realizar Análisis y Gestión de los riesgos de los diferentes procesos.
-  Monitorización y Evaluación permanente de los procesos.
-  Fortalecimiento de los procesos utilizando los resultados producto de auditorías externas realizadas por los diferentes entes de control.
-  Utilizar las metodologías adoptadas por la ESE (*Matriz de Riesgo*) en la identificación, análisis, valoración, priorización y administración de los riesgos de los diferentes procesos.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>	PROCEDIMIENTO	
		AA-GAF-03	Página 19 de 28
		Versión 0	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>			

## MAPA DE PROCESOS



	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO		
AA-GAF-03			Página 20 de 28		
		Versión 0	25-08-2016		
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>					

## POLÍTICAS DE COMUNICACIÓN E INFORMACIÓN.

### COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN PÚBLICA.

El Hospital se compromete a asumir la comunicación y la información como bienes públicos, a diseñar e implementar estrategias orientadas hacia el fortalecimiento de la cultura, identidad e imagen institucional con el propósito de cumplir los objetivos misionales manteniendo una interacción constante con la comunidad, medios de comunicación y cliente interno, adelantando acciones de acuerdo con los parámetros que establezca el plan de comunicación e información de la Institución.

### COMPROMISO CON LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL.

La comunicación organizacional está orientada hacia la difusión de la información generada por las diferentes áreas de la Institución, fortaleciendo la medición, análisis y mejora de la información para su utilización, buen uso en el diligenciamiento veraz y oportuno de la información solicitada por las diferentes entidades de dirección, vigilancia y control que la requieran legalmente, así como para su aplicación en la toma de decisiones.

### COMPROMISO CON LA DIVULGACIÓN DE LA INFORMACIÓN.

El Hospital se compromete a garantizar la difusión de información sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia, transparente y confiable hacia la comunidad en general, nuestros usuarios, órganos de control y demás grupos de interés, a través de la publicidad de la información y rendición de cuentas a la ciudadanía.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO		
AA-GAF-03			Página 21 de 28		
		Versión 0	25-08-2016		
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>					

Así mismo a petición de los interesados en atención a las diferentes solicitudes; el Hospital se compromete a dar respuesta oportuna y de fondo a las peticiones planteadas por la comunidad, con el fin de que el acceso a la información sea eficaz y veraz, velando por la reserva y confidencialidad de acuerdo a lo establecido en la normatividad vigente.

## POLÍTICAS PARA PREVENIR COMPORTAMIENTOS AGRESIVOS.

La ESE, se compromete a desarrollar acciones, tendientes a prevenir comportamientos agresivos realizados por personal de la organización, usuarios y sus familiares, fomentando en su interior el respeto por las individualidades, las buenas relaciones interpersonales y un adecuado clima organizacional. En caso de presentarse comportamientos inadecuados, adelantará las gestiones necesarias para solucionarlos de acuerdo a lo contemplado en el código de Ética y Buen Gobierno; en caso de no lograrlo iniciará las investigaciones que le corresponden y pondrá en conocimiento de los organismos correspondientes para lo de su competencia.

## POLÍTICA DE RIESGO ANTICORRUPCIÓN.

El Hospital, se compromete a implementar acciones y ajustes necesarias para la prevención de los Riesgos de corrupción Internos y externos, o de mitigar sus consecuencias utilizando los mecanismos necesarios, que propicien una gestión transparente y libre de corrupción. Para el cumplimiento de esta política se aplicarán las siguientes estrategias:

-  Acompañamiento de la oficina de Control Interno y Disciplinario
-  Monitoreo permanente de los responsables de los procesos y la oficina de Control
-  Interno con el fin de aplicar y sugerir los correctivos y ajustes necesarios.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>		PROCEDIMIENTO		
			AA-GAF-03	Página 22 de 28	
				Versión 0	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>					

-  Establecer hojas de ruta de procedimientos administrativos y contractuales
-  Solicitud de acompañamiento de los diferentes entes de control en procesos de contratación.
-  Utilización de los recursos definidos en la normatividad vigente que apunten a la transparencia de los procesos institucionales.
-  Monitorización y Evaluación permanente de los procesos.
-  Análisis y Valoración los riesgos que se presenten.

## 1.1. PRIMER COMPONENTE. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU CONTROL.

El Hospital, cuenta actualmente con un Mapa de riesgos a través del cual se identifican los procesos donde se pueden presentar con mayor impacto actos de corrupción y que fue elaborado siguiendo lo establecido en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.

En el Mapa de Riesgos se establecen las medidas de mitigación y las acciones, así como los responsables de su ejecución.

Tal y como se dejó consignado en el plan del año anterior, en esta anualidad, se actualiza el presente plan anticorrupción y aumentar coberturas de la identificación y valoración de los riesgos a todos los procesos institucionales

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>		PROCEDIMIENTO		
			AA-GAF-03	Página 23 de 28	
				Versión 0	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>					

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD
Gestión del Riesgos de Corrupción y Acciones para su manejo	<b>Gestionar los riesgos de corrupción.</b>	Para la vigencia 2019 se actualizará el mapa de riesgos de corrupción.	<p>Revisar y ajustar el mapa de riesgos de corrupción con base en los resultados de la autoevaluación del control realizada durante la Vigencia 2019.</p> <p>Socializar el mapa de riesgos de corrupción.</p> <p>Desarrollar la autoevaluación del control y establecer acciones de mejora con base en los Resultados obtenidos vigencia 2017.</p>
	<b>Elaborar mecanismos para promover la transparencia y lucha contra la corrupción.</b>	Formular y socializar una estrategia de comunicación que fortalezca la apropiación de valores institucionales y las estrategias de transparencia, y lucha contra la Corrupción	Diseñar y publicar piezas de comunicación que fortalezcan la apropiación de los valores y principios corporativos, el código de ética y buen gobierno, así como las estrategias de transparencia y lucha contra la corrupción.

## SEGUNDO COMPONENTE. ESTRATEGIA ANTI -TRAMITES

Con relación a este componente, el Hospital, ha venido avanzando en la implementación y fortalecimiento de diferentes acciones que permiten mejorar la atención al usuario y facilitan el acceso a la prestación de los servicios de salud y servicios complementarios.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO		
AA-GAF-03			Página 24 de 28		
		Versión 0	25-08-2016		
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>					

También ha avanzado en el ingreso de la información al sistema único de información de trámites SUIT, razón por la cual para el año 2019, es necesaria continuar con la revisión, estandarización y actualización de los trámites de acuerdo con la normatividad vigente en dicha plataforma

De igual forma, se considera importante avanzar en la actualización documental de los trámites institucionales y evaluar las posibilidades de optimización y/o simplificación de los mismos y finalmente la publicación de la información de trámites en la página web [www.hospitalcmpcurumani.gov.co](http://www.hospitalcmpcurumani.gov.co) del Hospital como medio de comunicación con los usuarios.

### **TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS**

Con el fin de dar a conocer los resultados de la Gestión de la Gerencia, el Hospital adoptó el procedimiento para la rendición de cuentas identificado con el código R-DE-02, documento que va a ser actualizado con la metodología para la rendición de cuentas de acuerdo con el Manual Único de Rendición de cuentas que estableció el comité técnico de apoyo en la política de rendición de cuentas.

La rendición de cuentas debe llevarse a cabo durante el primer trimestre de cada año, y con este fin se ha establecido el día viernes 17 de mayo de 2019, a las 9:00 am, fecha en la cual se realizará la jornada y brindar la información a la comunidad sobre los aspectos administrativo, financiero y de prestación de servicios del Hospital.

Con el fin de garantizar la participación durante la audiencia de rendición de cuentas de los representantes de los usuarios, autoridades civiles y representantes legales de las EPS, empleados, veedurías ciudadanas entre otros, se realizará la convocatoria por parte de la Gerencia a través de la oficina de sistemas a partir del 1 al 16 de mayo, garantizando una difusión amplia y pública con el fin de fomentar la participación activa y la formulación de preguntas sobre los resultados presentados.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>	GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
		PROCEDIMIENTO	
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>	AA-GAF-03	Página 25 de 28
Versión 0		25-08-2016	
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>			

El sitio para la realización de este evento es el Auditorio del Hospital, que cuenta con las condiciones de acceso, visibilidad y equipos audiovisuales para su desarrollo.

Adicionalmente el hospital implementara la estrategia de rendición interna de cuentas de manera semestral, actividad que realizan los líderes de los diferentes procesos asistenciales a la Gerencia, subdirección administrativa, y científica, con el fin de conocer el estado de desarrollo de los mismos y el avance de las oportunidades de mejora identificadas a través de diferentes fuentes.

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD
<b>3 Rendición de cuentas</b>	Rendir a los actores del sistema de salud y a la ciudadanía los resultados y logros de la gestión	Realizar la rendición de cuentas de la gestión 2018 y logros alcanzados a todos los actores de sistema de salud y comunidad en general	Realizar el evento de rendición de cuentas Institucional
			Realizar la rendición de cuentas por proceso de forma semestral a las subdirecciones
			Garantizar la publicación semestral de información de resultados e indicadores por proceso (Portal Web, Intranet).

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO	
			<b>AA-GAF-03</b>	Página 26 de 28
		<b>Versión 0</b>		25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>				

## CUARTO COMPONENTE.

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Con el fin de fortalecer la atención al ciudadano, el Hospital Cristian Moreno Pallares, ha establecido diversos canales de atención a través de los cuales se atiende la demanda de servicios y se da respuesta a las peticiones y/o quejas de los usuarios.

En este sentido y de acuerdo con el mapa de procesos institucional, el Hospital Cristian Moreno Pallares, ha establecido que debe ser actualizado para que todas aquellas acciones para el mejoramiento sean lideradas e incluidas en el plan de acción del proceso denominado sistema de información y atención al usuario.

Para el año 2019, se ha identificado la necesidad de fortalecer la socialización a los usuarios del portafolio de servicios a través de los diferentes mecanismos de comunicación que ha desarrollado la institución.

El Hospital debe continuar con la evaluación de la satisfacción con el fin de fortalecer el conocimiento de la percepción de los usuarios e identificar oportunidades de mejora mensual en los diferentes procesos institucionales.

El Hospital debe modificar el procedimiento para la medición de la satisfacción de los usuarios, la cual tiene por objeto la actualización de la herramienta de evaluación de la satisfacción con el fin de fortalecer el conocimiento de la percepción de los usuarios e identificar oportunidades de mejora.

Además, se debe ser implementado dicho instrumento y continuar con la medición mensual en los diferentes procesos institucionales.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	<b>COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI</b>		PROCEDIMIENTO		
			AA-GAF-03	Página 27 de 28	
				Versión 0	25-08-2016
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>					

COMPONENTE	OBJETIVO	META	ACTIVIDAD
4	Fortalecer los mecanismos y canales de orientación e información	Fortalecimiento de los canales y mecanismos dispuestos para la orientación e información a la ciudadanía	Continuación del Desarrollo del Programa de Humanización, en lo relacionado con las acciones para el mejoramiento de la atención Humanizada.
Mecanismos para mejorar la atención ciudadana			Difusión del portafolio de servicios del Hospital, a través diferentes medios institucionales.
			Desarrollo de acciones de comunicación para apoyar la sensibilización en derechos, deberes en salud.
			Implementación de la nueva encuesta de satisfacción del usuario
			Gestión de las peticiones, quejas y requerimientos ciudadanos.

## QUINTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Desarrollar las acciones para la implementación de la ley de transparencia y acceso a la información pública nacional; con el fin de desarrollar el primer objetivo del CONPES 167 de 2013. Estrategia para el mejoramiento del acceso y la Calidad de la información pública, fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos y ciudadanos.

Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna, y accesible a las solicitudes de acceso.

Dar a conocer la información pública que se genera en la ESE. Generar una cultura de transparencia.

Diseñar e implementar adecuadamente la normatividad vigente y sus instrumentos. Desarrollar las estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que con el fin de garantizar la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia, y Acceso a información pública de acuerdo a lo establecido en la Ley 1712 de 2014. Transparencia activa.

	<b>E.S.E. HOSPITAL CRISTIAN MORENO PALLARES</b>		GESTION ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA		
	COMUNICACIONES EXTERNAS - MECI		PROCEDIMIENTO		
AA-GAF-03			Página 28 de 28		
		Versión 0	25-08-2016		
<i>¡Una atención más Humanizada!</i>					

Transparencia pasiva.

### **Instrumentos de Gestión de la Información. Monitoreo, Criterio diferencial. Accesibilidad.**

Ver archivo adjunto

### **SEXTO COMPONENTE. INICIATIVAS ADICIONALES**

Socialización y/o divulgación del código de ética de la entidad<sup>5</sup> con todos los funcionarios y servidores públicos de la entidad, y adopción e implementación del sistema de administración del riesgo de lavado de activos y la financiación del terrorismo (SARLAFT) de la E.S.E.

Ver archivo adjunto

<sup>5</sup> Adoptado mediante formato C-DE-01-2017