



CODIGO: MN – 2772
VERSION: 2
VIGENCIA: 26/03/2026
REVISION: 26/03/2026

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Cruz Montenegro Moran Coordinadora Humanización	Juan Felipe González Arias Líder gerencia del talento humano	Eduardo Narváez Cujar Gerente
FECHA 26 – Marzo - 2026	FECHA 26 – Marzo - 2026	FECHA 26 – Marzo - 2026

1. INTRODUCCIÓN

El Hospital Civil de Ipiales ESE, adopta el presente Código de Conducta, Integridad, y Buen Gobierno, como instrumento orientador del comportamiento de sus servidores públicos, contratistas, directivos y demás grupos de interés, en cumplimiento de los lineamientos de fortalecimiento del Gobierno Organizacional establecidos por la Superintendencia Nacional de Salud.

Este Código consolida los principios éticos, los valores institucionales, las normas de conducta, los mecanismos de transparencia, políticas institucionales en materia de ética pública, gestión del riesgo prevención de la corrupción y responsabilidad social.

2. JUSTIFICACIÓN

El Hospital Civil de Ipiales E.S. E, en su calidad de entidad pública prestadora de servicios de salud y vigilada por la Superintendencia Nacional de Salud, debe garantizar una gestión institucional basada en principios de transparencia, responsabilidad, integridad y buen gobierno.

La Circular Externa 005 de 2021, emitida por la Superintendencia Nacional de Salud, establece lineamientos orientados al fortalecimiento del Gobierno Organizacional, la Gestión Integral del Riesgo y la Cultura de Cumplimiento en las entidades del sector salud, con el propósito de asegurar la sostenibilidad financiera, la adecuada administración de los recursos públicos y la protección del derecho fundamental a la salud.

En este contexto, el Código de Conducta, Integridad y Buen Gobierno se constituye en un instrumento estratégico que:

- Define estándares claros de comportamiento ético para directivos, servidores públicos y contratistas.
- Establece mecanismos de prevención, detección y gestión del riesgo de corrupción.
- Promueve la transparencia y la rendición de cuentas.
- Fortalece la cultura institucional de cumplimiento normativo.
- Genera confianza en los usuarios, entes de control y grupos de interés.

Asimismo, este Código consolida en un solo documento las políticas internas relacionadas con ética pública, conflicto de interés, anticorrupción y gobierno organizacional, garantizando coherencia normativa y claridad institucional.

3. MARCO NORMATIVO

El presente Código se fundamenta en:

- Constitución Política de Colombia
- Ley 100 de 1993
- Ley 1438 de 2011
- Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria en Salud)
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)
- Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG
- Lineamientos de Gobierno Organizacional y Gestión del Riesgo exigidos por la Superintendencia Nacional de Salud.

4. OBJETIVO

Establecer el marco institucional que regule los principios, valores, normas de conducta y lineamientos de Integridad y Buen Gobierno, con el fin de fortalecer el Hospital Civil de Ipiales, con el fin de garantizar el Gobierno Organizacional, la Gestión Integral del Riesgo y la Cultura de Cumplimiento, garantizando una administración transparente, eficiente y orientada a la protección del derecho fundamental a la salud

5. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Definir los principios y valores institucionales que orientan el comportamiento ético de directivos, servidores públicos, contratistas y demás grupos de interés.
- Establecer normas claras de conducta que promuevan la integridad, la transparencia y la responsabilidad en el ejercicio de las funciones institucionales.
- Fortalecer la estructura de Gobierno Organizacional mediante la definición de roles, responsabilidades y mecanismos de supervisión y control.
- Implementar lineamientos para la identificación, evaluación y gestión de riesgos estratégicos, financieros, operativos y de corrupción.
- Promover una cultura de cumplimiento normativo, prevención del soborno y lucha contra la corrupción.
- Establecer mecanismos para la gestión y declaración de conflictos de interés.
- Garantizar la rendición de cuentas y la transparencia en la gestión administrativa y financiera.
- Fomentar la confianza de los usuarios y grupos de interés mediante prácticas de atención humanizada y enfoque diferencial.
- Consolidar en un solo instrumento las políticas institucionales relacionadas con ética, integridad y buen gobierno.

6. ALCANCE

Aplica a:

- Junta Directiva
- Gerencia
- Servidores públicos
- Contratistas
- Proveedores
- Estudiantes en práctica
- Grupos de interés externos

7. MARCO CONCEPTUAL

Para efectos del presente Código, se adoptan las siguientes definiciones:

1. Gobierno Organizacional

Conjunto de políticas, estructuras, procesos y prácticas mediante las cuales se dirige, administra y controla la institución, garantizando transparencia, rendición de cuentas, sostenibilidad financiera y cumplimiento normativo.

2. Integridad

Actuación coherente con los principios éticos, valores institucionales y normas legales, orientada al interés general y al uso adecuado de los recursos públicos.

3. Conducta

Comportamiento observable de los servidores públicos, directivos y contratistas en el ejercicio de sus funciones, conforme a los principios y valores institucionales.

4. Gestión Integral del Riesgo

Proceso sistemático para identificar, analizar, evaluar, tratar y monitorear los riesgos estratégicos, financieros, operativos, asistenciales y de corrupción que puedan afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales.

5. Riesgo de Corrupción

Posibilidad de que se presenten actos indebidos relacionados con soborno, tráfico de influencias, favorecimiento indebido, manipulación contractual o uso inadecuado de recursos públicos.

6. Conflicto de Interés

Situación en la cual intereses personales, familiares, económicos o profesionales pueden influir o aparentar influir en la objetividad de una decisión institucional.

7. Cultura de Cumplimiento

Conjunto de valores, prácticas y controles que promueven el respeto por la ley, la ética pública y las normas internas, previniendo conductas indebidas.

8. Transparencia

Principio mediante el cual la institución garantiza el acceso claro, oportuno y veraz a la información pública y a los procesos de toma de decisiones.

9. Rendición de Cuentas

Proceso mediante el cual la institución informa, explica y justifica su gestión ante los ciudadanos, usuarios y entes de control.

10. Enfoque Diferencial

Reconocimiento de las condiciones particulares de poblaciones vulnerables (personas con discapacidad, adultos mayores, comunidades étnicas, entre otros), garantizando atención equitativa y prioritaria.

11. Código de Conducta, Integridad y Buen Gobierno

Instrumento institucional que establece los principios, valores, normas de comportamiento y lineamientos de gobierno organizacional que orientan la gestión del Hospital Civil de Ipiales ESE.

11. Humanización del Servicio

Prestación de servicios de salud centrada en el respeto por la dignidad humana, la empatía y el trato digno al usuario.

12. Grupos de Interés

Personas o entidades que tienen relación directa o indirecta con la institución, tales como usuarios, empleados, proveedores, entes de control y comunidad en general.

El presente Código de Conducta, Integridad y Buen Gobierno se fundamenta en el siguiente marco jurídico:

8. MARCO NORMATIVO

1. Constitución Política de Colombia (1991)

- Artículo 2: Fines esenciales del Estado.
- Artículo 49: Derecho fundamental a la salud.
- Artículo 209: Principios de la función administrativa (igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad).

2. Normatividad del Sistema General de Seguridad Social en Salud

- Ley 100 de 1993 – Crea el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley 1122 de 2007 – Fortalece la inspección, vigilancia y control en salud.
- Ley 1438 de 2011 – Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley 1751 de 2015 – Ley Estatutaria en Salud (garantiza el derecho fundamental a la salud).

3. Normatividad en Transparencia y Lucha contra la Corrupción

- Ley 734 de 2002 – Código Disciplinario Único (derogada parcialmente, hoy Ley 1952 de 2019).
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario.

4. Gobierno Organizacional y Gestión Pública

- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- Decreto 648 de 2017 – Sistema de Control Interno.
- Ley 489 de 1998 – Organización y funcionamiento de las entidades públicas.

5. Lineamientos de la Superintendencia Nacional de Salud

- Circular Externa 005 de 2021 – Lineamientos de Gobierno Organizacional, Gestión Integral del Riesgo y Cultura de Cumplimiento para entidades vigiladas.

6. Normativa sobre Protección de Datos

- Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.
- Decreto 1377 de 2013 – Reglamentación parcial de protección de datos.

7. Normativa Institucional

- Estatutos del Hospital Civil de Ipiales ESE.
- Manual de Funciones y Competencias Laborales.
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC).
- Plan de Desarrollo Institucional.
- Reglamento Interno de Trabajo.

CONCLUSIÓN DEL MARCO NORMATIVO

El presente Código se adopta en armonía con el marco constitucional, legal y reglamentario vigente, garantizando el fortalecimiento del Gobierno Organizacional, la transparencia, la gestión integral del riesgo y la cultura de integridad en el Hospital Civil de Ipiales ESE.

9. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- Legalidad: Actuar conforme a la Constitución y la ley.
- Transparencia: Garantizar acceso claro y oportuno a la información.
- Responsabilidad: Asumir las consecuencias de las decisiones adoptadas.
- Equidad: Brindar atención sin discriminación.
- Participación: Promover la intervención de la comunidad en la gestión institucional.
- Eficiencia: Optimizar los recursos públicos.
- Enfoque diferencial: Garantizar atención prioritaria a poblaciones vulnerables.

10. VALORES INSTITUCIONALES

- Honestidad
- Respeto
- Justicia
- Diligencia
- Solidaridad
- Calidad
- Cooperación

Estos valores deben reflejarse en el comportamiento diario de todos los colaboradores.

11. MISIÓN:

Somos una empresa social del estado acreditada, prestamos servicios de salud con amor, accesibilidad, oportunidad, calidad, humanización y seguridad en los diferentes ciclos de atención;

comprometidos con el medio ambiente, con un enfoque inclusivo y participativo para lograr la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias en el departamento de Nariño

12. VISIÓN

En el año 2028 seremos una empresa social del estado líder en departamento de Nariño en la prestación de servicios de salud de la más alta calidad, manteniendo la acreditación, priorizando la dignificación del talento humano, la sostenibilidad financiera y la innovación tecnológica, en un entorno hospitalario moderno y competitivo. Comprometidos a garantizar la transparencia en nuestra gestión y reconocidos como escenario de prácticas formativas para el talento humano en salud, responsables con el medio ambiente, logrando la satisfacción de usuarios y proveedores.

El Hospital Civil de Ipiales E.S.E. orienta su gestión institucional a través de los siguientes ejes estratégicos:

- Calidad en la prestación de los servicios de salud centrados en el paciente y su familia, garantizando atención segura, humanizada, oportuna y con enfoque diferencial.
- Talento humano satisfecho, competente y comprometido, promoviendo el desarrollo integral, el bienestar laboral, la formación continua y el fortalecimiento de la cultura organizacional.
- Estabilidad financiera, asegurando la sostenibilidad institucional mediante una administración eficiente, responsable y transparente de los recursos públicos.
- Cooperación interinstitucional comprometida y exitosa, fortaleciendo alianzas estratégicas que contribuyan al cumplimiento de la misión institucional y al mejoramiento de la prestación de servicios de salud.
- Innovación tecnológica, impulsando la modernización de procesos asistenciales y administrativos a través del uso eficiente de tecnologías de información y comunicación.
- Compromiso ambiental, promoviendo prácticas responsables que contribuyan a la protección del medio ambiente y al desarrollo sostenible.

13. GENERALIDADES

Naturaleza del Código

El Código de Conducta, Integridad y Buen Gobierno es el instrumento institucional que establece los principios, valores, normas de comportamiento y lineamientos de gobierno organizacional que orientan la gestión del Hospital Civil de Ipiales E.S.E., garantizando el cumplimiento de su misión y la protección del derecho fundamental a la salud.

Este Código constituye un marco de referencia obligatorio para todos los servidores públicos, directivos, contratistas y demás colaboradores de la institución.

2. Finalidad

El Código tiene como finalidad:

- Promover una cultura organizacional basada en la ética pública y la integridad.
- Fortalecer el Gobierno Organizacional.
- Garantizar la transparencia en la gestión institucional.
- Prevenir actos de corrupción.
- Asegurar la adecuada administración de los recursos públicos.
- Generar confianza en los usuarios y grupos de interés.

3. Carácter Obligatorio

Las disposiciones contenidas en el presente Código son de obligatorio cumplimiento para:

- Junta Directiva
- Gerencia
- Servidores públicos
- Personal asistencial y administrativo
- Contratistas y proveedores
- Estudiantes en práctica

El desconocimiento del Código no exime de responsabilidad disciplinaria, administrativa o legal.

4. Enfoque del Código

El Código se fundamenta en tres pilares estratégicos:

a) Integridad

Promueve el actuar honesto, transparente y coherente con los valores institucionales.

b) Buen Gobierno

Establece lineamientos claros de dirección, control, supervisión y rendición de cuentas.

c) Cultura de Cumplimiento

Fomenta el respeto por la normatividad vigente y los controles internos institucionales.

5. Alcance Institucional

El Código se aplica en todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación del Hospital Civil de Ipiales E.S.E., integrándose de manera transversal en:

- Planeación institucional
- Gestión financiera
- Gestión del talento humano
- Contratación
- Prestación de servicios de salud
- Gestión del riesgo
- Atención al usuario

6. Principios Rectores

El Código se orienta por los principios constitucionales de la función administrativa:

- Legalidad
- Moralidad
- Eficacia
- Economía
- Celeridad
- Imparcialidad
- Publicidad

Así como por los principios institucionales de humanización, enfoque diferencial y responsabilidad social.

14. PROPÓSITOS DEL CÓDIGO DE CONDUCTA, INTEGRIDAD Y BUEN GOBIERNO

El Código de Conducta, Integridad y Buen Gobierno del Hospital Civil de Ipiales E.S.E. tiene como propósito fundamental consolidar una cultura institucional basada en la ética pública, la transparencia, la responsabilidad y la gestión eficiente, garantizando el cumplimiento de la misión institucional y la protección del derecho fundamental a la salud.

En este sentido, los propósitos del Código son:

1. Fortalecer la Cultura de Integridad

Promover comportamientos éticos y responsables en todos los niveles de la organización, asegurando coherencia entre los valores institucionales y las actuaciones individuales.

2. Consolidar el Gobierno Organizacional

Establecer lineamientos claros de dirección, supervisión y control que contribuyan a una gestión estratégica transparente y sostenible.

3. Garantizar la Transparencia y la Rendición de Cuentas

Fomentar prácticas de gestión abiertas y responsables que permitan a la ciudadanía y a los grupos de interés conocer y evaluar la gestión institucional.

4. Prevenir y Gestionar Riesgos de Corrupción

Implementar mecanismos de prevención, detección y control que minimicen la ocurrencia de actos indebidos o contrarios a la ley.

5. Promover la Gestión Integral del Riesgo

Fortalecer la capacidad institucional para identificar, analizar y tratar los riesgos estratégicos, financieros, operativos y asistenciales.

6. Orientar la Toma de Decisiones

Servir como marco de referencia para que directivos y colaboradores adopten decisiones fundamentadas en principios éticos y en el interés general.

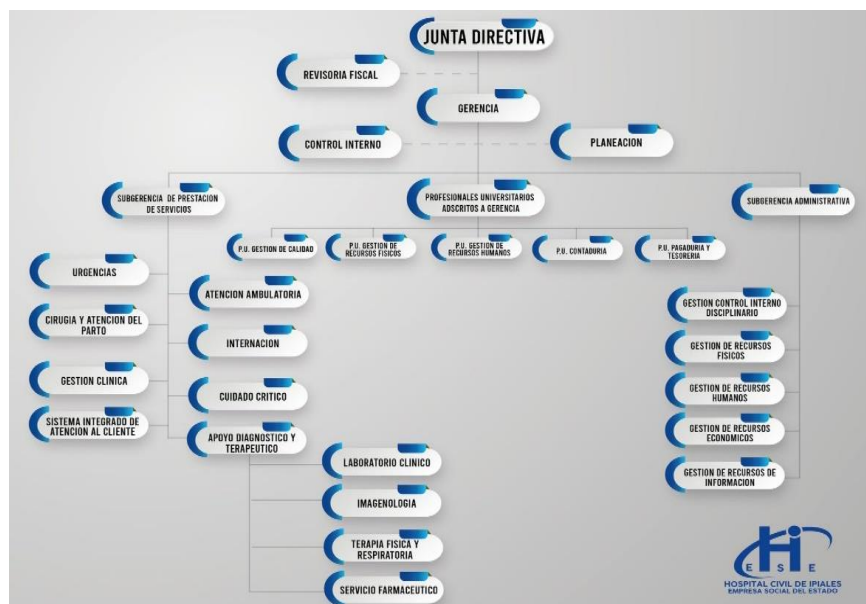
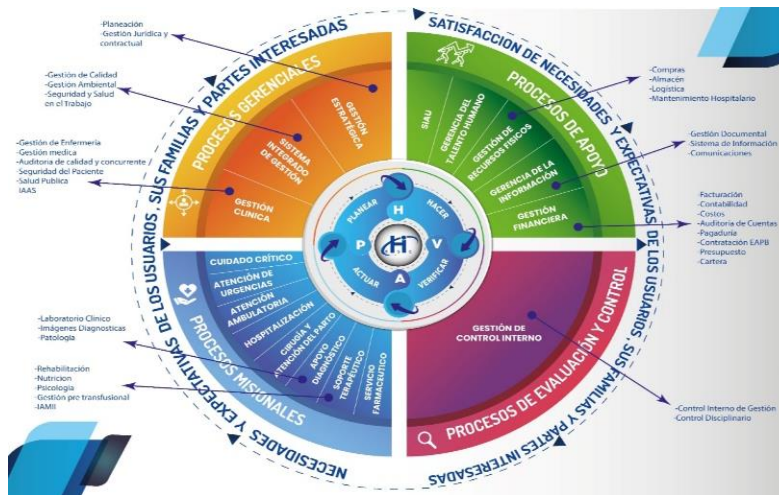
7. Fortalecer la Confianza Institucional

Consolidar la credibilidad del Hospital ante los usuarios, entes de control, aliados estratégicos y la comunidad en general.

8. Garantizar el Cumplimiento Normativo

Asegurar la observancia de la normatividad vigente y de los lineamientos emitidos por los organismos de inspección, vigilancia y control.

MAPA DE PROCESOS ORGANIGRAMA



15. POLITICAS

El modelo en mención se compone de siete (7) Dimensiones, diecisiete (17) Políticas de Gestión y Desempeño Institucional, las cuales serán integradas a los diferentes procesos y políticas institucionales del Hospital Civil de Ipiales ESE, teniendo en cuenta además el Manual de estándares de acreditación ambulatorio y hospitalario de Colombia.

DIMENSION	POLITICA	RESPONSABLE
TALENTO HUMANO	1. INTEGRIDAD	GERENCIA DE TALENTO HUMANO
	2. GESTION ESTRATEGICA DEL TALENTO HUMANO	GERENCIA DE TALENTO HUMANO
DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO Y PLANEACION	3. PLANEACION INSTITUCIONAL	GESTION ESTRATEGICA
	4. GESTION PRESUPUESTAL Y EFICIENCIA DEL GASTO PUBLICO	GESTION FINANCIERA
GESTION CON VALORES PARA RESULTADOS	5. FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL Y SIMPLIFICACION DE PROCESOS	SISTEMA INTEGRADO DE GESTION
	6. GOBIERNO DIGITAL	GERENCIA DE LA INFORMACION
	7. SEGURIDAD DIGITAL	GERENCIA DE LA INFORMACION
	8. DEFENSA JURIDICA	GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL
	9. MEJORA NORMATIVA	GESTION JURIDICA Y CONTRACTUAL
	10. SERVICIO AL CIUDADANO	SIAU
	11. RACIONALIZACION DE TRAMITES	SIAU
	12. PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA	SIAU
EVALUACION DE RESULTADOS	13. SEGUIMIENTO Y EVALUACION DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL	GESTION ESTRATEGICA
INFORMACION Y COMUNICACIÓN	14. TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCION.	GERENCIA DE LA INFORMACION/GESTION ESTRATEGICA
	15. GESTION DOCUMENTAL	GERENCIA DE LA INFORMACION (Gestion documental)
GESTION DEL CONOCIMIENTO	16. GESTION DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACION	SUBGERENCIA DE PRESTACION DE SERVICIOS
CONTROL INTERNO	17. CONTROL INTERNO	GESTION ESTRATEGICA

Fuente Daruma: Mp-0384 manual de articulación de políticas institucionales

No	POLITICA	LIDER DE POLITICA
1	PRESTACIÓN DE SERVICIOS	SUBG. DE PRESTACION DE SERVICIOS
2	AUSTERIDAD	CONTROL INETRNO
3	HSQ (CALIDAD/ SST/ GESTION AMBIENTAL)	CALIDAD/ SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO/ GESTION AMBIENTAL
4	GESTION DEL RIESGO	PLANEACION
5	SEGURIDAD DEL PACIENTE	SEGURIDAD DEL PACIENTE
6	RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	PLANEACION
7	AMBIENTE FISICO	GESTION DE RECURSOS FISICOS
8	GESTION DE LA TECNOLOGIA	GESTION DE RECURSOS FISICOS
9	HUMANIZACION	GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
10	COMUNICACIONES	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN
11	DOCENCIA SERVICIO	GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
12	GERENCIA DE LA INFORMACION	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN
13	SEGURIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE LA INFORMACION	GERENCIA DE LA INFORMACIÓN
14	TALENTO HUMANO	GERENCIA DEL TALENTO HUMANO
15	PARTICIPACION SOCIAL	SIAU

Fuente Daruma: MP-0384 Manual de articulación de políticas institucionales

16. COMITES INSTITUCIONALES

GRUPOS DE INTERESES

El Hospital Civil de Ipiates ESE, se encuentra comprometido en mantener relaciones honestas, constructivas e idóneas todos aquellos actores con los que interactúa, El procedimiento de direccionamiento y gerencia de la institución hospitalaria realiza un análisis de los grupos de interés donde se identifican actores internos y externos, en sus categorías así:

CATEGORIAS	PARTES INTERESADAS
Colaboradores	Funcionarios, contratistas y empresas tercerizadas.
Clientes	Pacientes y su familia
Comunidad	Asociación Usuarios – Veedurías
Proveedores	Proveedores de bienes y servicios
Entidades Contratantes de Prestación de Servicios	EAPB - Aseguradoras
Academia	Universidades - Institutos
Gobierno	DNP -DAFP -Gobernación de Nariño
Entes de Control	Superintendencia Nacional de Salud – Contraloría - Procuraduría – Instituto Departamental de Salud de Nariño
Junta Directiva	Junta Directiva HCL.

Fuente: Oficina de Calidad

COMITES INSTITUCIONALES

CONSOLIDADO SEGUIMIENTO A COMITÉS INSTITUCIONALES HOSPITAL CIVIL DE IPIALES E.S.E.
IDENTIFICACIÓN DEL COMITÉ

No.	COMITÉ	LIDER DE COMITÉ
1	Bienestar	Gerencia de Talento Humano
2	Bioética e Investigación	Servicios de Prestación de Servicios
3	Conciliación	Gestión Jurídica y Contractual
4	Control Interno- CICI	Jefe Control Interno
5	Convivencia Laboral	Planeación
6	Gestión Ambiental	Líder Gestión Ambiental
7	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Componente Archivo)	Líder Gestión Documental

No.	COMITÉ	LIDER DE COMITÉ
8	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Componente Calidad)	Líder Sistema Integrado de Gestión de Calidad
9	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Componente Planeación)	Planeación
10	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (Talento Humano)	Gestión del Talento Humano
11	Tecnovigilancia	Gestión de Recursos Físicos
12	Docencia Servicio	Docencia Servicio
13	Ética Hospitalaria	SIAU
14	Farmacia y Terapéutica	Servicio Farmacéutico
15	Gestión de la Tecnología	Gerencia de la Información
16	Historias Clínicas	Gestión documental
17	Hospitalario de Emergencias	Seguridad y Salud en el Trabajo
18	Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral	Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral
19	Infecciones Asociadas a la Atención de Salud -IIAS	Infecciones Asociadas a la Atención de Salud- IIAS
20	COPASST	Seguridad y Salud en el Trabajo
21	Referencia y Contrarreferencia	SIAU
22	Gerencia de la información	Gerencia de la Información
23	Transfusional - Hemo vigilancia	Laboratorio Clínico
24	Vigilancia Epidemiológica (Componente Estadística)	Estadística
25	Vigilancia Epidemiológica (Componente Salud Pública)	Salud Pública
26	Seguridad del Paciente	Seguridad del Paciente
27	Comité de Glosas	Auditoría
28	Comité Reactivo vigilancia	Laboratorio Clínico
29	Comité Fármaco vigilancia	Servicio Farmacéutico
31	Comité de Riesgos	Planeación
	Comité de Estadísticas Vitales	Estadística
32	Seguridad de la Información	Gerencia de la Información

Fuente: Oficina de Planeación

EQUIPOS DE MEJORAMIENTO



17. VALORES Y PRINCIPIOS ETICOS INSTITUCIONALES

PRINCIPIOS

TRANSPARENCIA:

Actuar con claridad, veracidad y apertura en todos los procesos institucionales, garantizando la rendición de cuentas y la confianza pública.

RESPONSABILIDAD SOCIAL:

Asumir el compromiso de contribuir al bienestar de los usuarios, la comunidad y el entorno, promoviendo una atención humanizada y sostenible.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA:

Involucrar a la comunidad en la toma de decisiones, planeación y control de los servicios de salud, fortaleciendo la corresponsabilidad y la confianza mutua.

EQUIDAD:

Brindar un trato justo e igualitario a todas las personas, reconociendo sus diferencias y garantizando igualdad de oportunidades en la atención.

LEGALIDAD:

Cumplir y respetar las leyes, normas y regulaciones vigentes, asegurando que todas las acciones institucionales se desarrollen dentro del marco jurídico y ético.

VALORES:

Calidad: Nos comprometemos con la excelencia en los procesos asistenciales y administrativos, aplicando estándares científicos, éticos y tecnológicos que garantizan la seguridad del paciente y la satisfacción de los usuarios.

Honestidad: actuamos con sinceridad, coherencia y rectitud en cada una de nuestras acciones rechazando cualquier forma de corrupción fraude o conflicto de interés, el personal de hospital debe mantener una conducta intachable y transparente en sus decisiones y actuaciones.

Respeto: reconocemos la dignidad de cada ser humano, fomentamos un trato amable tolerante y considerado hacia los usuarios compañeros y comunidad sin distinción de raza, género condición socioeconómica y estado de salud.

Compromiso: asumimos con responsabilidad y sentido de pertenencia nuestras funciones, trabajando con vocación de servicio en beneficio de la salud y el bienestar de nuestras pacientes y sus familias.

Diligencia: desempeñamos nuestras labores con eficiencia cuidado y prontitud cada colaborador debe buscar la mejora continua y dar respuesta oportuna a las necesidades institucionales de los usuarios.

Justicia: garantizamos equidad e imparcialidad en el acceso a los servicios en las relaciones laborales y en el trato hacia todas las personas asegurando que las decisiones se fundamentan en las normas, evidencia y criterios y objetivos.

Cooperación: promovemos el trabajo en equipo la articulación interinstitucional la participación activa de todos los actores del sistema de salud fomentamos el respeto por las ideas ajenas, comunicación asertiva y la solución pacífica de conflictos.

18. PRINCIPIOS Y CONDUCTAS ETICAS Y DE BUEN GOBIERNO CON LOS GRUPOS DE INTERES

El Hospital Civil de Ipiales, comprometido con su misión de brindar servicios de salud humanizados, seguros y de calidad, reconoce la importancia de mantener relaciones éticas, transparentes y responsables con todos sus grupos de interés.

El presente apartado establece los principios que orientan la conducta institucional y de sus colaboradores frente a los distintos actores con los que se relaciona la organización.

Dichos principios buscan fortalecer la confianza, la integridad y la transparencia en todas las actuaciones, promoviendo el Buen Gobierno y la mejora continua del servicio.

Los grupos de interés del Hospital Civil de Ipiales son:

- Colaboradores
- Clientes (usuarios y pacientes)
- Comunidad
- Proveedores
- Entidades Contratantes de Prestación de Servicios
- Academia
- Gobierno
- Entes de Control
- Junta Directiva

COLABORADORES

Se aplica el principio de Equidad, garantizando un trato justo, igualitario y respetuoso hacia todos los miembros del equipo de trabajo. Los colaboradores deben desempeñar sus funciones con honestidad, responsabilidad, compromiso y profesionalismo, en cumplimiento de la Política de Gestión del Talento Humano, la Política de Calidad y la Política de Confidencialidad. El Hospital promueve un ambiente laboral seguro, participativo y orientado al desarrollo personal y profesional, bajo el principio de Eficacia en el uso racional de los recursos institucionales.

CLIENTES (USUARIOS Y PACIENTES)

La atención a los usuarios se rige por el principio de Dignidad Humana, garantizando un trato humanizado, respetuoso y cálido. El Hospital Civil de Ipiales se compromete a ofrecer servicios seguros, pertinentes y oportunos, en cumplimiento de los derechos y deberes del usuario establecidos en el Modelo de Atención Centrado en el Paciente y su Familia y el Manual de Derechos y Deberes del Usuario.

Se promueve la comunicación efectiva, la empatía y la participación activa del usuario y su familia en el proceso de atención.

COMUNIDAD

El Hospital actúa conforme al principio de Responsabilidad Social, contribuyendo al bienestar y desarrollo de la comunidad a través de programas de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y educación sanitaria, se mantiene una relación basada en

la solidaridad, el respeto y la cooperación, fortalecimiento la confianza de la población en la institución.

PROVEEDORES

Las relaciones con los proveedores se fundamentan en los principios de Transparencia, Legalidad y Lealtad Comercial.

Se garantizan procesos de selección y contratación objetivos, justos y éticos, basados en la calidad, el cumplimiento y la eficiencia.

El Hospital Civil de Ipiales ESE, rechaza cualquier práctica de corrupción, favoritismo o conflicto de interés en la gestión de compras o contratación.

ENTIDADES CONTRATANTES DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

El Hospital mantiene con las entidades contratantes relaciones de confianza, cumplimiento y transparencia.

Se vela por el respeto de los compromisos contractuales, la eficiencia en la ejecución de los servicios y el manejo responsable de los recursos. Todas las actuaciones se ajustan al marco legal vigente y a los principios de la ética pública y la buena administración.

ACADEMIA

El Hospital Civil de Ipiales, promueve la colaboración con instituciones académicas bajo el principio de Excelencia y Formación Continua.

Se fomenta la investigación, la docencia y la innovación en salud, garantizando un entorno de aprendizaje ético, seguro y respetuoso para estudiantes, docentes y profesionales en formación.

GOBIERNO

La relación con las entidades gubernamentales se rige por los principios de El Hospital Civil de Ipiales, cumple de manera estricta con las normas, políticas y disposiciones establecidas por las autoridades de salud y demás organismos públicos, contribuyendo al fortalecimiento del sistema de salud nacional y local.

ENTES DE CONTROL

El Hospital Civil de Ipiales mantiene una relación basada en la Transparencia, Veracidad y Colaboración con los entes de control.

Se garantiza el acceso a la información necesaria para el ejercicio de sus funciones y se promueve una cultura de rendición de cuentas, responsabilidad y mejora continua.

JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva actúa bajo los principios de Integridad, Responsabilidad, Imparcialidad y Buen Gobierno, asegurando decisiones orientadas al interés institucional y al bienestar común.

Sus miembros deben mantener un comportamiento ético, transparente y libre de conflictos de interés, velando por la sostenibilidad, calidad y reputación del Hospital Civil de Ipiales

En conclusión, a través de la aplicación de estos principios éticos con cada grupo de interés, el Hospital Civil de Ipiales reafirma su compromiso con la ética, la transparencia y el Buen Gobierno, fortaleciendo la confianza institucional y garantizando un servicio de salud centrado en las personas, la calidad y la responsabilidad social.

CONDUCTAS: El respeto al cliente externo: el paciente como usuario, establece el Formato de Derechos y Deberes de los Usuarios de FO-0692, en el que todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas, origen social, posición económica o condición social.

MIS DEBERES COMO USUARIOS

**MIS DEBERES COMO USUARIO:**

ME COMPROMETO A:

- Tratar con respeto a los demás pacientes y a todo el personal de salud que lo(a) atiende a usted y a su familia.
- Decir la verdad sobre su afiliación al sistema y sobre su estado de salud.
- Presentar su documento de identidad y demás requisitos para poder ser atendido(a)
- Asistir puntualmente a las citas que se le hayan asignado o cancelarlas oportunamente si no puede cumplirlas.
- Cumplir con las todas las recomendaciones y cuidados en casa, dados por el médico y el equipo de salud del HCI para su tratamiento.
- Pagar cuando corresponda de acuerdo con su afiliación al sistema de salud.
- Utilizar los servicios de salud de forma adecuada, cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones y los equipos de la institución.
- Aceptar las consecuencias cuando usted se rehúse al tratamiento propuesto por nuestro personal médico.

MIS DERECHOS COMO USUARIO



Fuente: Sistema de información Daruma

EL CLIENTE INTERNO Y EL DESEMPEÑO DE SUS FUNCIONES

En el Hospital Civil de Ipiales, Manual para el Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y de la Financiación del Terrorismo- SARLAFT, tiene como finalidad ser un instrumento idóneo para la efectiva implementación de las políticas de Prevención de Lavado de Activos (LA) y Financiación del Terrorismo (FT) para el Hospital Civil de Ipiales E.S.E., y servir de guía a todos los colaboradores para evitar que cualquier tipo de conducta de LA y/o FT permee sus actividades diarias.

Por ello, este Manual será un instrumento indispensable para la efectiva implementación de estas políticas de Prevención de LA/FT, cuya aplicación deberá adecuarse permanentemente a las disposiciones legales y reglamentarias vigentes en la materia.

A través del mismo, a su vez se pretende promover en forma permanente la cultura de la prevención del LA y/o FT al interior del Hospital Civil de Ipiales E.S.E.

Por tal circunstancia todas las disposiciones contenidas en este manual, así como todos los procedimientos, registros institucionales son necesarios para evitar los riesgos de LA/FT contenidos en él deben ser interpretados del modo más amplio posible, siempre bajo la óptica de la cultura de la prevención.

Las disposiciones serán de cumplimiento obligatorio para todos los directivos, funcionarios, contratistas y demás partes interesadas del Hospital Civil de Ipiales E.S.E., para ser aplicadas desde el momento en que un Cliente (persona natural o jurídica)

solicita los servicios y/o productos del Hospital Civil de Ipiales E.S.E., en cualquiera de sus operaciones, durante la relación comercial que se establezca y hasta su finalización (inclusive en lo referente a la guarda de la documentación e información exigida a través de las disposiciones reglamentarias).

El cliente interno del Hospital Civil de Ipiales, en el ejercicio de sus funciones, deberá actuar conforme a los principios éticos, de transparencia y de buen gobierno, promoviendo un ambiente laboral basado en el respeto, la responsabilidad y el compromiso con los objetivos institucionales.

En este sentido, se deberán observar las siguientes conductas y lineamientos:

RESPECTO Y RELACIONES INTERPERSONALES:

Las relaciones dentro del Hospital Civil de Ipiales se fundamentarán en el respeto mutuo entre compañeros de trabajo, superiores y usuarios. Se promoverá el reconocimiento de las virtudes, capacidades y cualidades humanas de cada integrante de la institución, fortaleciendo así la convivencia y el trabajo en equipo.

CUMPLIMIENTO RESPONSABLE DE FUNCIONES:

El desempeño de las funciones deberá realizarse con integridad, responsabilidad y compromiso, orientado al cumplimiento permanente y mejoramiento continuo de los procesos internos, así como al logro de los objetivos y metas institucionales.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y ÉTICO:

Los colaboradores deberán aplicar las disposiciones contenidas en el Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y la Financiación del Terrorismo (SARLAFT), así como las normas que lo modifiquen, adicionen o complementen.

CUIDADO Y PRESENTACIÓN DEL ENTORNO LABORAL:

Cada colaborador deberá mantener su lugar de trabajo y los elementos que se le asignen en condiciones adecuadas, actuando con decoro, orden y responsabilidad, en coherencia con los valores institucionales y la imagen del Hospital.

PROTECCIÓN DE LOS INTERESES INSTITUCIONALES:

Es deber de todos los colaboradores velar por la tutela, defensa y protección de los intereses del Hospital Civil de Ipiales, evitando en todo momento privilegiar intereses personales o de terceros por encima del bienestar institucional.

USO RESPONSABLE DE LOS BIENES INSTITUCIONALES:

Los bienes, recursos y equipos asignados son responsabilidad directa de los colaboradores, quienes deberán emplearlos exclusivamente para el cumplimiento de sus funciones laborales. Se fomentará su uso racional y conservación, informando oportunamente sobre cualquier riesgo, daño o pérdida que se presente.

El cliente interno del Hospital Civil de Ipiales, deberá desempeñar sus funciones con ética, transparencia y compromiso institucional, garantizando el respeto, la responsabilidad y el cumplimiento de los principios de buen gobierno.

Sus actuaciones deberán orientarse a:

- Mantener relaciones laborales basadas en el respeto mutuo, la cooperación y reconocimiento de las capacidades de cada integrante.
- Cumplir con las funciones y responsabilidades de manera íntegra y eficiente, contribuyendo al mejoramiento continuo de los procesos internos y al logro de los objetivos institucionales.
- Aplicar las disposiciones del Manual del Sistema de Administración del Riesgo de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT) y demás normas relacionadas
- Mantener el orden, decoro y cuidado del entorno laboral y de los elementos de trabajo.
- Proteger los intereses del Hospital Civil de Ipiales evitando favorecer intereses personales o de terceros.
- Hacer uso responsable de los bienes institucionales, asegurando su conservación y reportando oportunamente daños o pérdidas.
- Administrar con transparencia los recursos asignados para el cumplimiento de sus funciones.
- Evitar comentarios o conductas que afecten la convivencia o la imagen institucional, utilizando los canales oficiales para expresar inquietudes o propuestas de mejora.
- Reportar irregularidades o situaciones que puedan afectar al Hospital.
- Velar por el buen nombre de la institución dentro y fuera de ella.

CONTRATISTAS Y PROVEEDORES

Los contratistas y proveedores del Hospital Civil de Ipiales, deberán regirse por los mismos principios éticos, actuando con respeto, legalidad y transparencia. Entre sus deberes se destacan:

- Mantener relaciones basadas en el respeto y la no discriminación.
- Abstenerse de participar en actividades contrarias a los principios institucionales o de recibir incentivos, regalos o beneficios personales de usuarios o terceros.
- Cumplir con los lineamientos establecidos en el Manual de Contratación de Bienes y Servicio, garantizando procesos transparentes y eficientes.
- Participar en actividades de inducción, capacitación y educación continua promovidas por la institución.
- Respetar y adherirse a las políticas, reglamentos y procedimientos institucionales aplicables al personal tercerizado.

CONFIDENCIALIDAD Y MANEJO DE LA INFORMACIÓN

Todo colaborador, contratista o proveedor deberá manejar la información institucional con estricta reserva y confidencialidad, absteniéndose de divulgarla o usarla en beneficio propio o de terceros. Asimismo, deberán:

- Respetar los niveles de acceso y uso de sistemas de información.
- Solicitar autorización previa para copiar, divulgar o publicar información institucional.
- Reportar hallazgos, innovaciones o irregularidades a sus superiores, manteniendo la confidencialidad correspondiente.
- Evitar manipular información para favorecer o perjudicar a personas o procesos internos.

RELACIÓN CON EL USUARIO Y SU FAMILIA

El personal del Hospital Civil de Ipiales deberá brindar una atención humana, digna y ética, respetando la cultura, intimidad y derechos del paciente y su familia. Entre sus compromisos se incluyen:

- Ofrecer una atención personalizada, amable y respetuosa.
- Mantener contacto constante con el paciente durante el proceso asistencial.
- Dirigirse al paciente por su nombre y apellido, evitando tratos impersonales.
- Garantizar privacidad, comodidad y seguridad durante la atención.
- Brindar información clara y continua sobre el diagnóstico, tratamiento y pronóstico.
- Asegurar un trato digno incluso después del fallecimiento del paciente.

Del Cliente Interno, la Atención al Paciente y la Confidencialidad

El cliente interno del Hospital Civil de Ipiales deberá garantizar una atención ética, humana y respetuosa, salvaguardando la dignidad, la privacidad y los derechos de los pacientes y sus familias.

19. CONDUCTAS Y LINEAMIENTOS:

Información y consentimiento: Informar al paciente y/o su familia sobre los procedimientos a realizar, explicando los riesgos, beneficios y aclarando dudas e inquietudes antes de su ejecución.

Confidencialidad:

Garantizar la reserva absoluta sobre la enfermedad, datos clínicos, resultados diagnósticos e identidad del paciente, conforme a la Constitución y la ley. Ningún paciente podrá ser expuesto ante medios de comunicación sin su consentimiento.

Derecho a decidir: Respetar la decisión del paciente sobre quiénes pueden acceder a la información relacionada con su diagnóstico y estado de salud.

Historia clínica: Velar por el cumplimiento de la cadena de custodia de la historia clínica, garantizando su manejo confidencial y adecuado almacenamiento.

Registros médicos: El médico tratante deberá diligenciar constancias sobre la atención, estado de salud y tratamiento recomendado, cuando el paciente las solicite.

Calidad de atención: Garantizar una atención integral de alta calidad técnica, científica y humana, centrada en la seguridad del paciente.

Eventos adversos: Identificar y reportar incidentes y eventos adversos, para su análisis y corrección oportuna, fomentando el mejoramiento continuo.

Atención en urgencias: Respetar los tiempos de atención conforme al nivel de gravedad (Triage), brindando atención prioritaria sin condicionamientos.

Remisiones y traslados: Asegurar remisiones y traslados internos o externos oportunos, según las necesidades del paciente y los procedimientos establecidos por la institución.

20. DEL PROFESIONAL DE LA SALUD Y EL EJERCICIO ÉTICO DE SUS FUNCIONES

El profesional de la salud del Hospital Civil de Ipiales, deberá ejercer sus funciones conforme a los principios éticos, científicos y humanísticos que garantizan la protección de la vida y la dignidad humana.

PREMISAS Y DEBERES:

- Asumir la práctica profesional con responsabilidad, lealtad y reserva profesional.
- Aplicar los conocimientos médicos para preservar la salud individual y colectiva.
- Prestar atención a toda persona que la requiera, conforme a la capacidad instalada de la institución.
- Abstenerse de participar en actos contrarios a la moral o ética profesional, y respetar la libertad del paciente para elegir o prescindir de sus servicios.
- Dedicar el tiempo necesario para una evaluación clínica adecuada, evitando procedimientos innecesarios.
- Solicitar consentimiento informado previo a tratamientos o intervenciones, salvo en casos de urgencia vital.
- Advertir al paciente o familiares sobre riesgos previsibles derivados del tratamiento.
- Formular prescripciones médicas por escrito, cumpliendo la normatividad vigente.
- Diligenciar la historia clínica con claridad, precisión y oportunidad.
- Guardar secreto profesional ante toda información del paciente.
- Evitar censurar o difamar a colegas, promoviendo el respeto y la cooperación entre profesionales.
- Consultar o colaborar con otros colegas cuando la condición del paciente así lo requiera.
- No anteponer intereses personales o económicos al deber ético de atención equitativa al paciente.
- Entregar dádivas a oros servidores públicos a cambio de cualquier tipo de beneficios.

21. PROCEDIMIENTO DE RESOLUCIÓN Y DIVULGACIÓN DE INTERÉS

Los grupos de interés del hospital deberán revelar los conflictos de intereses en los cuales pudieran estar involucrados o incursos o en los que crean que otros de ellos lo este, informado al Comité del Buen Gobierno y al ente de control competente, los grupos de interés deberán consultar con el Comité del Buen Gobierno los eventos que puedan ofrecer dudas en relación con un posible conflicto de interés o manejo de información privilegiada.

USO DE LOS BIENES DE LA INSTITUCIÓN

Los usuarios clientes internos y externos deberán hacer buen uso de los bienes y recursos de la institución, actuando siempre conforme a las políticas de eficiencia y austeridad.

Los bienes públicos pertenecen a toda la comunidad y es deber de todos utilizarlos, administrarlos y manejarlos de manera adecuada.

22. LINEAMIENTOS DE BUEN GOBIERNO

Gobierno Organizacional

El Hospital Civil de Ipiales ESE. adopta una estructura clara de responsabilidades que garantiza:

- Separación de funciones entre dirección y ejecución
- Toma de decisiones documentada
- Seguimiento a indicadores de gestión
- Evaluación periódica del desempeño institucional

Gestión del Riesgo

Se implementa un sistema de administración del riesgo que incluye:

- Identificación de riesgos estratégicos, financieros, operativos y de corrupción
- Mapa de riesgos actualizado
- Planes de mitigación
- Seguimiento periódico

Cultura de Cumplimiento

La institución promueve:

- Cumplimiento normativo
- Prevención de actos de corrupción
- Canales de denuncia confidenciales
- Protección al denunciante

23. CONFLICTO DE INTERÉS

Se entiende como cualquier situación en la cual los intereses personales puedan influir en el cumplimiento imparcial de las funciones.

Obligaciones:

- Declarar oportunamente posibles conflictos
- Abstenerse de participar en decisiones donde exista interés particular
- Registrar las declaraciones cuando aplique

24. POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN

La E.S.E. adopta una política de cero tolerancia frente a:

- Soborno
- Favorecimiento indebido
- Uso inadecuado de recursos públicos
- Tráfico de influencias
- Alteración de información

Se articulan acciones con el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (PAAC).

25. RELACIÓN CON LOS USUARIOS

La institución garantiza:

- Atención humanizada
- Respeto por la dignidad humana
- Confidencialidad de la información
- Oportunidad en la prestación del servicio
- Mecanismos de PQRS efectivos

26. RELACIÓN CON PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

- Procesos de contratación transparentes
- Evaluación objetiva de proveedores
- Cumplimiento de estándares legales y técnicos
- Cláusulas de ética y anticorrupción en contratos

27. RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA

El Hospital Civil de Ipiales E.S.E. se compromete a:

- Publicar información financiera y administrativa
- Realizar audiencias públicas de rendición de cuentas
- Garantizar acceso a información institucional
- Mantener actualizada la página web institucional

28. MECANISMOS DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

- Comité de Ética o instancia equivalente
- Auditoría Interna
- Seguimiento a indicadores
- Evaluaciones periódicas de cumplimiento

29. RESPONSABILIDADES

De la Gerencia

- Liderar la implementación del Código
- Garantizar recursos para su cumplimiento

De los Servidores y Contratistas

- Conocer y cumplir el Código
- Reportar irregularidades

30. DIVULGACIÓN Y APROPIACIÓN

- Socialización anual
- Inducción y reinducción institucional
- Publicación en medios internos
- Firma de compromiso ético

31. DISPOSICIONES FINALES

1. Compromiso Institucional

El Hospital Civil de Ipiales E.S.E, reafirma su compromiso con los principios de ética, transparencia, responsabilidad, respeto, legalidad y buen gobierno, como pilares fundamentales para el cumplimiento de su misión y el fortalecimiento de la confianza con los usuarios, colaboradores, aliados estratégicos y la comunidad en general.

Todos los colaboradores, directivos, contratistas y terceros vinculados deberán conocer, adoptar y cumplir las disposiciones establecidas en el presente Código, actuando siempre con integridad y coherencia entre el decir y el hacer.

2. Seguimiento y Evaluación

La alta dirección garantizará mecanismos permanentes de seguimiento, evaluación y mejora continua del Código de Conducta, Integridad y Buen Gobierno, promoviendo espacios de retroalimentación y actualización conforme a los cambios normativos y organizacionales.

3. Canal de Denuncias y Protección al Denunciante

El Hospital Civil de Ipiales E.S.E, dispondrá de canales confidenciales y seguros para la recepción de denuncias relacionadas con posibles incumplimientos al presente Código, garantizando la protección contra represalias y el debido proceso.

4. Régimen Sancionatorio

El incumplimiento de las disposiciones aquí contenidas dará lugar a las acciones disciplinarias, administrativas o legales correspondientes, de conformidad con la normatividad vigente y los reglamentos internos.

5. Vigencia

El presente Código de Conducta, Integridad y Buen Gobierno rige a partir de su aprobación por la instancia competente y deroga cualquier disposición interna que le sea contraria.

32. DECLARACIÓN FINAL

El Código de Conducta, Integridad y Buen Gobierno, constituye una guía permanente para el comportamiento ético y responsable dentro de la Institución. Su cumplimiento fortalece la cultura organizacional, promueve la transparencia y contribuye al logro de los objetivos estratégicos en beneficio de la sociedad.

FECHA DE APROBACIÓN Y ENTRADA EN VIGENCIA

El presente Código de Conducta, Integridad y Buen Gobierno fue aprobado por el Gerente del Hospital Civil de Ipiales y la Gerencia de Talento Humanos, el día 26 de marzo del año 2026, y entra en vigencia a partir de la fecha de su aprobación.