

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
ESE NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ

BERLAIN QUIROGA RINCON  
DERLY JORLEY ROJAS DIAZ  
EDGAR JAVIER MESA LOZANO  
JORGE LUIS RIAÑO ORTIZ  
MARIA ANTONIA DUARTE TRASLAVIÑA

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y DE  
NEGOCIOS – ECACEN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA ESTRATEGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
DICIEMBRE 2018

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
ESE NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ

GRUPO: 101008\_12

PRESENTADO POR

BERLAIN QUIROGA RINCON\_13.955.571  
DERLY JORLEY ROJAS DIAZ \_1.102.548.481  
EDGAR JAVIER MESA LOZANO\_5.609.918  
JORGE LUIS RIAÑO ORTIZ \_1.098.712.723  
MARIA ANTONIA DUARTE TRASLAVIÑA\_28.205.655

TUTOR

OSCAR MAURICIO TEJADA DURAN

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y DE  
NEGOCIOS – ECACEN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA ESTRATEGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
DICIEMBRE 2018

## Tabla de contenido

### Índice

<b>RESUMEN</b> .....	<b>6</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>7</b>
<b>Introducción</b> .....	<b>8</b>
<b>Objetivos</b> .....	<b>9</b>
<b>1. Plan de Responsabilidad Social Empresarial del hospital ESE Nuestra Señora de La Paz</b> .....	<b>10</b>
1.1. Direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Valores).....	10
1.2. Evaluación de Impacto. ....	12
1.3. Justificación del plan de responsabilidad empresarial. ....	12
<b>2. Código de conducta</b> .....	<b>13</b>
2.1. Modelo gerencial: Reingeniería de Procesos. ....	13
2.2. Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta. ....	14
2.3. Código de conducta ESE Nuestra Señora de La Paz. ....	16
2.4. Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta de la ESE Nuestra Señora de la Paz.....	25
<b>3. Stakeholders</b> .....	<b>27</b>
3.1. Breve descripción de los Stakeholders.....	27
3.2. Mapa genérico seleccionado con la respectiva explicación ampliada. ....	27
3.3. Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre la empresa ESE Nuestra Señora de la Paz y los Stakeholders (actores) identificados. ....	28
<b>4. Plan de responsabilidad social empresarial de la ESE Nuestra Señora de la Paz. .</b>	<b>29</b>
4.1. Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la ESE Nuestra Señora de La Paz. 30	
4.2. Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders) tanto interno como externos. ....	34
4.3. Modelo de informe de gestión recomendado. ....	37
<b>Conclusiones</b> .....	<b>39</b>
<b>Referencias bibliográficas</b> .....	<b>40</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>43</b>

## **Lista de Tablas**

Tabla 1. Evaluación de Impacto ESE Nuestra Señora de la Paz.....	12
Tabla 2. Designación de recursos financieros para el código de conducta de la ESE Nuestra Señora de la Paz. ....	25
Tabla 3. Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la ESE Nuestra Señora de La Paz. .	30
Tabla 4. Plan de comunicaciones ESE Nuestra Señora de la Paz. ....	35

## **Lista de Figuras**

Figura 1. Mapa genérico de Stakeholders ESE Nuestra Señora de la Paz. ....	27
Figura 2. Matriz de Influencias vs Impacto ESE Nuestra Señora de la Paz.....	28

## RESUMEN

Con el desarrollo de la presente actividad se elabora un plan de responsabilidad social empresarial, partiendo de la identificación de la institución ESE Nuestra Señora de La Paz, prestadora de servicios de primer nivel en salud en el municipio de La Paz, Santander. En la cual se aplican las herramientas y conceptos básicos de responsabilidad social empresarial, mediante la identificación de impactos sociales, económicos y ambientales. Se pretende proponer estrategias y metodologías que permitan la incorporación y mitiguen los riesgos aplicando los conocimientos de la Responsabilidad Social Empresarial.

A través de cada una de las fases estamos demostrando los conocimientos adquiridos, en cada una de las unidades del material proporcionado en el diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial; con ellos procuramos, apropiar la comprensión de los mismos. El PRSE incluye distintas estrategias de solución o mitigación de los diferentes conflictos, que, de ser adoptado correctamente, aportará valor a la organización.

Se proponen estrategias y técnicas que admiten la inclusión de la empresa en la toma de decisiones con alcance social, político y ambiental, los que son necesarios para la futura construcción de la sostenibilidad global y el desarrollo apropiado de la institución y su comunidad incluida en su razón social.

### Palabras claves

Responsabilidad social empresarial, stakeholders, modelo, plan de comunicaciones, matriz.

## ABSTRACT

With the development of the present activity, a corporate social responsibility plan is elaborated, based on the identification of the ESE institution Nuestra Señora de La Paz, provider of first level health services in the municipality of La Paz, Santander. In which the basic tools and concepts of corporate social responsibility are applied, through the identification of social, economic and environmental impacts. It is proposed to create strategies and methodologies that allow for the incorporation and mitigation of risks by applying the knowledge of corporate social responsibility.

Through each one of the phases we are demonstrating the acquired knowledge, in each one of the units of the material provided in the diploma of in-depth in strategic management of corporate social responsibility; with them we try to appropriate the understanding of them. The PRSE includes different strategies for solving or mitigating different conflicts, which, if adopted correctly, will add value to the organization.

Strategies and techniques are proposed that admit the inclusion of the company in the decision making with social, political and environmental scope, which are necessary for the future construction of global sustainability and the appropriate development of the institution and its community included in its object of creation.

### Keywords

Corporate Social Responsibility, stakeholders, model, communications plan, matrix.

## Introducción

La oportunidad de negocio es la búsqueda permanente de mecanismos que posibilitan la creación y mantenimiento de valor, mediante la asignación y uso eficiente de los recursos. La ejecución de un proyecto debe comprender un comportamiento simple de la realidad para que la obtención de resultados sea útil en el proceso de decisión final.

Los tiempos modernos y el uso permanente de la tecnología son relevantes para hacer un paralelo con el propósito a seguir en la creación de una empresa, analizando todas aquellas variables que permitan su realización y cumplan con su finalidad de negocio lucrativo.

Es determinante que, para la ejecución de una empresa, se evalúe si la inversión en la realización de los productos es mayor o menor que la ganancia o beneficios a recibir, pues aspectos como; la rentabilidad del negocio, la capacidad de inversión de recursos y su responsabilidad para asumir las deudas, son herramientas que conforman la unidad del ente económico que inciden en la generación o no de utilidades.

A través del presente documento se muestran las pautas y metodologías que deben componer un plan de responsabilidad social empresarial, aplicado a la empresa ESE Nuestra Señora de la Paz en el municipio de la Paz, Santander. Esta es una empresa social del estado que permitió la realización de un diagnóstico a profundidad basado en la comprensión de sus fortalezas y necesidades a fin de desarrollar un direccionamiento estratégico orientado a potencializar sus aspectos económico, social y ambiental para beneficio propio y el de la comunidad en general.



## Objetivos

### Objetivo General

Establecer un plan de responsabilidad social empresarial para la E.S.E Nuestra Señora de la Paz, con objetivos verificables y comparables, definiendo de esta manera los indicadores de seguimiento correspondientes al plan, conforme los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas a lo largo del diplomado de profundización como opción de grado.

### Objetivos específicos

- ✓ Elaborar un plan de responsabilidad social empresarial, a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales para la es empresa ESE Nuestra Señora de La Paz.
- ✓ Conocer y establecer los alcances de la responsabilidad social corporativa aplicando sus principales conceptos al proyecto desarrollado con la ESE Nuestra Señora de la Paz.
- ✓ Identificar los stakeholders de la ESE Nuestra Señora de la Paz y todos los componentes que influyen de manera directa e indirecta sobre su direccionamiento estratégico a fin de vincularlos a un plan integral de responsabilidad social empresarial.
- ✓ Establecer los principios fundamentales de actuación ética y profesional mediante la creación de un código de conducta que se ajuste a los parámetros organizacionales.
- ✓ Asimilar la conceptualización del Marketing Social y Marketing Corporativo, comprendiendo su importancia e injerencia en las organizaciones actuales y su vínculo estrechamente inmediato con la responsabilidad social empresariales de las mismas.

## **1. Plan de Responsabilidad Social Empresarial del hospital ESE Nuestra Señora de La Paz.**

El plan de responsabilidad se diseña teniendo en cuenta el direccionamiento estratégico (misión, visión, valores), la evaluación de desempeño y la justificación del plan de responsabilidad social empresarial.

Es importante para la E.S.E diseñar un plan de responsabilidad social adaptado y viable a las necesidades, ya que nos permite la integración de las dificultades sociales y medioambientales en todas las operaciones con el fin de idear estrategias de solución, para lo cual se requiere todas las áreas estén implicadas y comprometidas para llevar a cabo las actividades del sistema de gestión.

### 1.1. Direccionamiento estratégico (Misión, Visión, Valores).

#### Misión

La empresa social del estado Nuestra Señora de la Paz ofrece servicios integrales de salud en primer nivel de complejidad enfocados hacia la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, mediante una adecuada gestión financiera, administrativa y de mercadeo con calidad, calidez, eficiencia y personal idóneo, el constante desarrollo de sus servicios, la participación comunitaria, la preservación del medio ambiente, la educación permanente para fomentar la cultura de la salud, entregando siempre a nuestros usuarios una atención humanizada optimizando así la calidad de vida de la población, con un concepto de gerencia moderna que garantiza el mejoramiento continuo de los procesos administrativos, estableciendo parámetros de equidad, prioridad, transparencia y sentido de pertenencia.

#### Visión

“Ser una Empresa social del estado líder en la calidad de la prestación de los servicios de primer nivel dentro de la provincia de Vélez, caracterizada por una gestión eficiente de sus recursos, personal idóneo, óptimo en procedimientos asistenciales y

administrativos con amplia cobertura y fácil acceso a sus servicios, contribuyendo permanentemente en la mejora de la calidad de vida de los usuarios.

Crear la cultura como objeto principal de la ESE Nuestra Señora de la Paz, de crecer en forma integral como personas y como empresa proyectándolo a la comunidad, por tal razón deberá convertirse en la institución prestadora de servicios de salud que mejor responda a las necesidades de la población Paceña, permitiéndole su participación activa en la solución de los problemas de salud, para ello fortalecerá los mecanismos de participación y control social.

### Valores corporativos

Sentido de pertenencia: Desarrollamos nuestra labor con orgullo, lealtad y con visión.

Tolerancia: Escuchamos y aceptamos a las demás personas en su entorno, respetando las diferentes formas de pensar y sentir.

Liderazgo: Guiamos el equipo de trabajo hacia el cumplimiento de los objetivos con creatividad y motivación.

Eficiencia: Utilizamos racionalmente nuestros recursos para obtener los mejores resultados.

Transparencia: Somos honestos y consecuentes con lo que sentimos, pensamos y hacemos.

Responsabilidad: Realizamos nuestra labor con el compromiso de ofrecer a la comunidad una atención con calidad.

Solidaridad: Entendemos las necesidades y expectativas de los usuarios, buscando alternativas de solución que mejoren su bienestar.

## 1.2. Evaluación de Impacto.

Tabla 1. Evaluación de Impacto ESE Nuestra Señora de la Paz.

Formato de evaluación Impacto ESE Nuestra Señora de La Paz			
	Problema	Impacto	Prioridad atención (alta, media, baja)
Económico	<p>Interno: Inadecuado manejo en la facturación, glosas con las EPS 'S, falta de funcionalidad de los diferentes comités que operan en la institución, contratación de personal a través de cooperativa de trabajo, manual de funciones desactualizado, incumplimiento de los informes periódicos que deben ser presentados a los diferentes entes de control. La institución en la actualidad se encuentra en programa de saneamiento fiscal y financiero pues se encontraba en riesgo fiscal.</p> <p>Externo: La normatividad que rige a la salud en Colombia; el mínimo apoyo del gobierno nacional y el manejo de los recursos con intermediarios como las EPS.</p>	Negativo	Alta
Social:	<p>Interno: No se cuenta con la infraestructura ni los equipos médicos tecnológicos adecuados suficientes para funcionar, por lo cual no es posible ofrecer un buen servicio; no existen programas de bienestar laboral. Debido a la deficiencia de personal médico se genera estrés, pues se presenta sobrecarga laboral.</p> <p>Externo: Demora en la asignación de citas médicas. No se realizan brigadas de salud en las veredas del municipio, lo que dificulta el acceso a los servicios de salud de la comunidad que reside en lugares muy alejados. Las remisiones que se realizan a los centros de atención de segundo y tercer nivel.</p>	Negativo	Alta
Ambiental:	<p>Interno: No existe un lugar apropiado para el tratamiento de los residuos. Se presentan pacientes que no cumplen con las mínimas normas de aseo e higiene por lo que se presentan malos olores e incomodidad en los profesionales que atienden estos casos.</p> <p>Externo: Existe dificultad con la empresa contratada en cuando al cumplimiento de itinerarios para realizar la recolección de los residuos generados en la institución.</p>	Negativo	Media

La tabla 1 presenta el formato de evaluación de Impacto utilizado para identificar los problemas que presentan en cada uno de sus aspectos a nivel externo e interno, con el de entender su impacto y prioridad para dar cumplimiento a su plan de responsabilidad social.

**Fuente:** Elaboración Propia.

## 1.3. Justificación del plan de responsabilidad empresarial.

Los textos empleados son utilizados como guías de manejo aplicativas a la investigación para la obtención de datos reales y situaciones veraces que proporcionen al proyecto un rumbo encaminado de la teoría con la práctica y se conjuguen de la mejor manera para lograr un resultado final y satisfactorio.

El propósito es plantear, ejecutar y dotar a la empresa ESE Nuestra Señora de La Paz de la mejor calidad y con la aceptación plena de las diferentes partes interesadas (clientes, proveedores, trabajadores, inversionistas, órganos de vigilancia y control), logrando un aumento en el nivel de atención a los pacientes.

Es importante para la E.S.E diseñar un plan de responsabilidad social adaptado y viable a las necesidades, ya que nos permite la integración de las dificultades sociales y medioambientales en todas las operaciones con el fin de idear estrategias de solución, para lo cual se requiere todas las áreas estén implicadas y comprometidas para llevar a cabo las actividades del sistema de gestión.

## **2. Código de conducta**

Orientado a definir los principios y normas que rigen el comportamiento de los Stakeholders en la ESE Nuestra Señora de la Paz a fin de dar cumplimiento a su plan de responsabilidad social empresarial en pro del beneficio particular y colectivo (comunidad).

### **2.1. Modelo gerencial: Reingeniería de Procesos.**

Teniendo en cuenta la situación actual del país, en lo que se refiere a la prestación de servicios de salud, se debe contar con un modelo gerencial que garantice la permanencia de Instituciones públicas como la ESE Nuestra Señora de La Paz, entidad prestadora de servicios de salud, evitando con esto colocar barreras a las comunidades. Es por ello que la Institución debe estar en capacidad de poner en práctica distintas metodologías que se interrelacionen y complementen con el modelo gerencial principal para lograr la eficiencia corporativa. Es por ello que la reingeniería de procesos, puede convertirse en una solución acertada a las problemáticas que se presentan en el sector. Es muy importante la gestión que se realice en la institución para viabilizar proyectos macro que permitan dotarla de infraestructura, equipos y personal idóneo, para garantizar el cumplimiento de metas, ante todo en el área de promoción y prevención, esto garantiza el ingreso de más recursos, los cuales pueden ser utilizados para la optimización del servicio de salud en la ESE.

## 2.2. Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta.

Están centrados en mostrar cómo desde los principios éticos (transparencia, honestidad, responsabilidad, etc.) se fundamentan las relaciones entre las personas que trabajan dentro de la organización. El código de conducta se constituye en una guía para la acción correcta al interior de la organización y la necesidad de innovación en metodologías que puedan ser aplicadas a los procesos de investigación.

La Guía ISO 26000 sobre Responsabilidad Social: estándar internacional que proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, las materias fundamentales y los temas que constituyen la responsabilidad social y las formas de implementar la responsabilidad social en la actividad y gestión interna de cualquier tipo de organización.

### Sistema de gestión de la RSC

SA8000: La norma SA 8000 es propiedad de social accountability international. Es una norma internacional para la responsabilidad social, de carácter voluntario, cuyo objetivo es asegurar el respeto de las normas básicas relacionadas con los derechos humanos. Introducción a la responsabilidad social corporativa. Observatorio de RSC (2014).

ISO 9001: Sistemas de gestión de la calidad: Norma que proporciona un conjunto de exigencias normalizadas para un sistema de gestión continua de calidad, cualquier sea el ámbito de actividad, el sector o el tamaño de la organización que lo aplica. Introducción a la responsabilidad social corporativa. Observatorio de RSC (2014).

ISO 14001: Gestión medioambiental: La norma establece los criterios para un sistema de gestión ambiental y se puede certificar. No especifica cuáles son los niveles de performance medioambiental que se deben alcanzar, pues la norma puede ser utilizada por cualquier organización, independientemente de su sector o actividad. Introducción a la responsabilidad social corporativa. Observatorio de RSC (2014).

## Nacional

Documentos de trabajo del Consejo Estatal de RSE (CERSE). Ministerio de Empleo y Seguridad Social (2012).

Informe de la Subcomisión para potenciar y promover la Responsabilidad Social de las Empresas. Subcomisión Parlamentaria de RSC (2006).

Informe del Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas. Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (2007).

## Internacional

Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos: puesta en práctica del marco de las Naciones Unidas para proteger, respetar y remediar. Naciones Unidas (2011).

Informes (2006-2011) del Representante Especial del Secretario General sobre la cuestión de los Derechos Humanos y las empresas transnacionales y otras empresas comerciales, John Ruggie. Asamblea General de Naciones Unidas.

Una nueva estrategia de la UE 2011-2014 sobre Responsabilidad Social Corporativa. Comisión Europea (2011).

Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, Organisation for Economic Co-operation and Development, (actualización 2011).

Diez años después: Evaluando el aporte de las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales a la conducta empresarial responsable. OCDE Watch (2010).

Sobre la responsabilidad social en las empresas: una nueva asociación. Richard Howitt. Comisión de Empleo y Asuntos Sociales. Parlamento Europeo (2006).

### 2.3. Código de conducta ESE Nuestra Señora de La Paz.

La E.S.E. Nuestra Señora de la Paz, hospital prestador de servicios integrales de salud en primer nivel de complejidad enfocados hacia la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, mediante una adecuada gestión financiera, administrativa, y con el constante desarrollo de sus servicios, la participación comunitaria, la preservación del medio ambiente, la educación permanente para fomentar la cultura de la salud, entregando siempre a nuestros usuarios una atención humanizada optimizando así la calidad de vida de la población, estableciendo parámetros de equidad, prioridad, transparencia y sentido de pertenencia.

La práctica de conducta descritas en este código define parámetros de acción de los diferentes estamentos como junta directiva, gerente, equipo directivo y funcionarios de la E.S.E. Nuestra Señora de la Paz; Con el diseño de este código de conducta se tiene como objetivo generar confianza en los usuarios con respecto a todos los servicios que la E.S.E presta, brindando las herramientas y convirtiéndose en el eje central para dar cumplimiento a la misión, visión y principios y valores.

#### Informe previo a la elaboración del código de ética y/o conducta

La función más importante de los principios éticos es desarrollar actitudes positivas de las personas que trabajan en la E.S.E. que faciliten y permitan el mejor funcionamiento de la empresa y el cumplimiento y alcance de la misión, visión y objetivos de la misma para el beneficio de la comunidad. Adicionalmente reconocer como sus grupos de interés: a la ciudadanía en general, los usuarios de servicios en salud, los proveedores, los acreedores, los organismos de control, Organismos rectores y asesores de políticas en salud, las empresas administradoras de planes de beneficios, las E.P.S, I.P.S, las instituciones asociadas, las organizaciones sociales y usuarios en general.

#### Origen y Naturaleza Institucional

La E.S.E. Nuestra Señora de la Paz, ofrece servicios integrales de salud en primer nivel de complejidad enfocados hacia la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, mediante una adecuada gestión financiera, administrativa y de mercadeo con calidad, calidez, eficiencia y personal idóneo, el constante desarrollo de sus servicios, la participación comunitaria, la preservación del medio ambiente, la educación permanente para fomentar la cultura de la salud, entregando siempre a nuestros usuarios una atención



humanizada optimizando así la calidad de vida de la población, con un concepto de gerencia moderna que garantiza el mejoramiento continuo de los procesos administrativos, estableciendo parámetros de equidad, prioridad, transparencia y sentido de pertenencia.

#### Funciones

Prestar servicios de salud con niveles de calidad superior para promover la seguridad en los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios.

#### Deberes

- a. Brindar información real sobre su estado de salud y demás situaciones clínicas requeridas para una adecuada prestación de los servicios de salud.
- b. Promover un buen estado de salud física y mental de sus usuarios.
- c. Recibir los servicios de urgencias.
- d. Ofrecer a los usuarios acciones de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, atención, procedimientos e intercesiones de acuerdo a su nivel de complejidad.
- e. Conocer la red de instituciones a través de la cual recibirán los servicios de salud.
- f. Motivar a los usuarios para que participen activamente en las asociaciones de usuarios de las empresas sociales del estado.

#### Presentación

El objeto del presente código es servir de guía ética, para que los trabajadores de la ESE Nuestra Señora de La Paz, desempeñen sus funciones de la mejor manera posible.

Con este código de conducta se pretende promover un activo compromiso con la puesta en práctica de los principios y valores, en procura del cumplimiento de la misión y la visión de la institución, propendiendo por el buen uso de los recursos, y una adecuada gestión con la utilización del talento humano y los modelos estratégicos y de participación, todo esto enfocado a mejorar todos los aspectos en cada una de las áreas y por ende ofrecer un servicio de calidad a sus usuarios.

Por esto corresponde a cada uno de los funcionarios, contratistas y por supuesto a la Junta Directiva conocerlo, divulgarlo y dar cumplimiento a su contenido, con el fin de alcanzar el propósito de desarrollar y mantener la institución orientada al servicio, con

altos estándares de calidad para beneficio de la comunidad. Los principios y valores que contiene este código fomentan el compromiso, la identidad, la gestión y el sentido de pertenencia y tienen como objetivo orientar el trabajo priorizando los intereses de los usuarios y la comunidad.

#### Marco legal

El código de conducta es un instrumento mediante el cual se da cumplimiento a los mandatos constitucionales y legales, y en especial al Decreto 1599 de 2005 "Por medio del cual se adopta el modelo estándar de control interno para el estado colombiano", cabe aclarar que más allá de cumplir con la norma, se pretende que éste también permita orientarnos para realizar una gestión social, frente a los usuarios y partes interesadas, por lo que exige un mayor esfuerzo como funcionarios y contratistas para entregar, mejores servicios a todos los paceños. Asimismo, defender los derechos de los empleados, proteger los de los miembros de las comunidades beneficiadas, e implementar procedimientos y mecanismos de control con el fin de coordinar todas las acciones que se desarrollan dentro y fuera de la ESE.

#### Ámbito de aplicación

Este código de conducta tiene por objeto ser el referente que oriente la gestión de los funcionarios y contratistas de la ESE Nuestra Señora de La Paz, por lo que será aplicado en todas sus actuaciones y decisiones.

#### Principios éticos

Los Principios éticos son las normas internas y creencias sobre la manera correcta de relacionarnos con los demás, desde los cuales se funda el sistema de valores que se practican a diario.

La gestión de recursos es el eje fundamental para la mejora continua en la prestación de los servicios de salud.

Se tiene claro que el interés general prevalece sobre el particular.

Se realizará rendición de cuentas a la ciudadanía periódicamente sobre la utilización de los recursos públicos encomendados y los resultados de su gestión.

Democracia Participativa, el control social es complemento fundamental en la vigilancia de la gestión fiscal.

Los bienes públicos están destinados exclusivamente al servicio de la comunidad.

El trato cortés, amable y considerado, es vital en relación con las demás personas.

La imagen pública está reflejada en la consideración, el servicio y el aprecio que cada uno de los servidores públicos muestra por la institución.

El servidor público, obra con equidad en todas sus formas y circunstancias.

#### Directrices éticas

Las directrices éticas son orientaciones acerca de cómo debe relacionarse la institución tanto de manera interna como externa.

#### Con los funcionarios públicos y contratistas

La ESE Nuestra Señora de La Paz, reconoce los derechos de sus empleados e identifica sus capacidades, habilidades y competencias para aplicarlos en el desarrollo de sus labores, asegurando el cumplimiento de la misión institucional. Igualmente reconoce los logros tanto personales como laborales y aplica criterios de igualdad e imparcialidad en la promoción, capacitación y desarrollo del talento humano.

#### Con la junta directiva y las corporaciones públicas

La ESE Nuestra Señora de La Paz, rinde cuenta de su gestión a la junta directiva y a las corporaciones públicas (Concejo municipal), a través de informes oportunos y veraces donde se consigne la situación real, haciendo posible el correcto ejercicio del control político.

#### Con órganos de control y judiciales

La institución, interactúa con los órganos de control y los organismos judiciales de manera armónica y diligente, suministrando información oportuna y veraz debidamente

soportada, para facilitar el ejercicio de sus respectivas competencias a través de las plataformas dispuestas para esto (SIA Contraloría, SIA Observa).

#### Con contratistas y proveedores

La ESE Nuestra Señora de La Paz, contrata la adquisición de bienes y servicios en el marco del manual de contratación, mediante la selección objetiva e imparcial, haciendo públicas las razones que motivaron la escogencia del contratista mediante las plataformas dispuestas para esto (SECOP I y SECOP II).

#### Con la comunidad en general

La ESE Nuestra Señora de La Paz, abre espacios a los ciudadanos y a la comunidad organizada para el ejercicio del control social promoviendo los mecanismos de participación ciudadana, y rinde cuentas de su gestión de manera amplia y detallada.

#### Con el medio ambiente

La ESE Nuestra Señora de La Paz, trabaja integralmente con todos los organismos de control y autoridades ambientales para promover el respeto de las normas ambientales. Al interior de nuestra institución propiciamos una cultura ecológica, desarrollando acciones para el manejo y disposición adecuada de residuos sólidos y hospitalarios.

#### Con los medios de comunicación

La ESE Nuestra Señora de La Paz, se relaciona con los medios de comunicación sin discriminaciones de ninguna índole y entrega información clara, veraz y oportuna sobre los resultados de su gestión, utiliza los medios de comunicación de fácil acceso a la comunidad, como la emisora local.

#### Política de confidencialidad

Cuando un usuario es ingresado a la zona de hospitalización se debe preguntar a quién autoriza para brindar la información.

Solo el médico puede dar información sobre el estado de salud del paciente, si este previamente lo autoriza.

El manejo de archivos de los pacientes solo puede ser manejado y/ manipulado por funcionarios capacitados quienes tendrán acceso exclusivo.

Las historias clínicas deben ser solicitadas por los funcionarios de la misma o de otra dependencia, nunca por un usuario, debido a que se estaría violando la confidencialidad de la información.

Ningún funcionario del hospital puede realizar conversaciones dentro y fuera de los establecimientos sobre el estado de salud de los usuarios.

Los diagnósticos o consultas realizados a un usuario por parte de otro especialista no se pueden realizar en la presencia de otro funcionario o usuario.

Tratar al usuario con respeto y llamarlo por su nombre.

#### Política de privacidad

Es necesario contar con una estructura física para facilitar la privacidad y el respeto de los usuarios.

Dar la mayor prioridad a los usuarios, por tal motivo es importante centrar la atención en el cuidado y no interrumpir con llamadas telefónicas o charlas con otros compañeros o usuarios.

Las consultas o exámenes a los usuarios se deben realizar dentro de los consultorios o áreas debidamente preparadas para dicho procedimiento.

Crear sensibilidad en los usuarios acerca del respeto mutuo con los demás usuarios y los colaboradores del hospital.

Brindar a los usuarios los implementos necesarios para su cuidado y atención donde se puedan sentir cómodos sin ser molestados por los demás usuarios o colaboradores.

## Conflicto de interés

Los funcionarios que incurran en prácticas que atenten o se constituyan en detrimento de los intereses de la ESE Nuestra Señora de La Paz, serán sometidos a las sanciones a las que hubiese lugar acorde al reglamento interno de la institución o sancionatorias de carácter civil y penal conforme la ley. Se entiende por conflicto de interés cualquier situación, evento o acción en que un colaborador, proveedor, contratista o aliado estratégico de la ESE Nuestra Señora de la Paz comprometa su juicio para la correcta toma de decisiones por cuestiones personales o económicas.

Mediante la gerencia de la E.S.E se toman decisiones asertivas, sin omitir la acción en razón de las funciones, ni escoger ningún beneficio propio o del funcionario o de un tercero.

Así las cosas, la E.S.E se compromete a implementar la política del conflicto de interés y se considera prácticas prohibidas para el gerente y servidores públicos, contratistas.

Hay conflicto de interés en los siguientes casos:

Existen acuerdos de carácter monetario externos a la organización que afectan la toma de decisiones al interior de la misma.

Se ofrecen dadas y regalos a colaboradores activos de la organización a cambio de favores o beneficios personales.

Existe algún tipo de vínculo laboral formal externo a la institución.

Se tienen intereses financieros con clientes o empresas que proveen bienes y servicios a la ESE Nuestra Señora de la Paz.

Inhibirse de utilizar información confidencial.

No realizar actividades que atenten contra la imagen institucional.

## Obligaciones

Todos los servidores públicos y/o contratistas de la ESE Nuestra Señora de La Paz, están obligados desde el punto de vista ético a ajustar su actuación profesional en el desarrollo de las funciones asignadas a los conceptos básicos y disposiciones del presente código.

Su incumplimiento, inobservancia o permisividad derivarán en sanciones disciplinarias, como falta grave sancionable conforme a la ley.

El funcionario público debe denunciar y/o abstenerse de participar en conductas que contravengan cualquier política, norma, lineamiento, procedimiento, establecidos en la institución de salud.

Los funcionarios y/o contratistas deberán asumir el reto de participar activamente en la gestión en cada uno de las áreas de la institución para la construcción de una mejor administración pública, distinguida por ser justa, honesta y eficiente, al servicio de la comunidad y comprometerse a respetar el ejercicio de todas las actuaciones, conducta ética y valores consagrados en este documento.

Todo contratista o personal vinculado, independiente del tiempo de vinculación con la ESE, deberá cumplir en todos los aspectos del presente código de conducta, lo cual manifestará por escrito al momento de su vinculación, como compromiso ineludible; requerimiento que hará parte de la minuta del contrato a suscribir.

## Conducta interna

En cuanto a la conducta interna es importante tener en cuenta que existen factores que no son negociables dentro de las organizaciones, en este caso para la ESE Nuestra Señora de La Paz es de vital importancia dar a conocer a los colaboradores y usuarios cuales son:

No está permitido que los colaboradores realicen favores o servicios de orden personal.

Hacer caso omiso si se sabe de algún caso de abuso sexual por parte de algún funcionario o usuario.

Tomar ideas o trabajos de otros colegas sin su autorización o sin sus méritos.

Descalificar, ofender y amenazar públicamente de manera explícita a un subordinado o compañero con un cargo jerárquico menor.

Dentro de las políticas que comprometen los favores comerciales hospitalario encontramos:

No aceptar dinero por la prestación de un servicio médico.

No aceptar obsequios por parte de pacientes o terceros como viajes o exuberancias.

En caso de presentarse eventos que lo comprometa debe informarse al director del hospital.

No se permite recibir regalos que se consideren exagerados.

#### Divulgación y socialización

El presente documento debe ser publicado en la página web de la ESE Nuestra Señora de La Paz y deberá ser socializado a través de la oficina de control interno de la institución o quien haga sus veces.



#### 2.4. Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta de la ESE Nuestra Señora de la Paz.

Tabla 2. Designación de recursos financieros para el código de conducta de la ESE Nuestra Señora de la Paz.

Concepto	Recursos Propios	Recursos Gestionados	Total, Recursos
Reunión con el personal para definir los parámetros para la construcción del código de conducta.	Personal de la ESE		\$30.000
Desplazamiento del administrador de la institución a la Comisión Nacional del Servicio Civil, para capacitarse en la construcción del código de conducta.	Administrador Viáticos y transporte	Profesionales del CNSC que orientan el proceso.	\$300.000
Plan de trabajo con todo el personal de la institución para el diseño y elaboración del código de conducta.	Personal de la institución		\$20.000
Elaboración del código de conducta.	Personal de la institución		\$30.000
	Papelería		\$ 50.000
Publicación por redes sociales, página WEB y emisora local.	Personal de la institución Servicios de radio		\$ 20.000
Imprevistos / Otros	Gastos administrativos		\$ 50.000
<b>TOTAL</b>			<b>\$500.000</b>

La tabla 2, muestra en detalle el presupuesto estipulado para la elaboración del código de conducta de la ESE Nuestra Señora de la Paz acorde a los recursos disponibles.

**Fuente:** Elaboración propia.

## Glosario

**Código:** Conjunto de leyes o normas sobre una materia determinada.

**Comunidad:** Conjunto o asociación de personas o entidades con intereses, propiedades u objetivos comunes.

**Conducta:** Manera de conducirse o comportarse una persona, o de reaccionar ante las situaciones externas un animal.

**Contratista:** Persona a la que se encarga la realización de una obra o servicio por contrata

**Deber:** Obligación ética o legal.

**Directriz:** Conjunto de instrucciones o normas generales para la ejecución de alguna cosa.

**Ética:** Conjunto de normas morales que regulan cualquier relación o conducta humana, sobre todo en un ámbito específico.

**Funcionario:** Persona que desempeña un empleo público.

**Principio:** Fundamento, aseveración fundamental que permite el desarrollo de un razonamiento o estudio científico.

**Privacidad:** Derecho y propiedad de la propia intimidad y vida privada.

Wordreference (2018)

Recuperado de: <http://www.wordreference.com/>

### 3. Stakeholders.

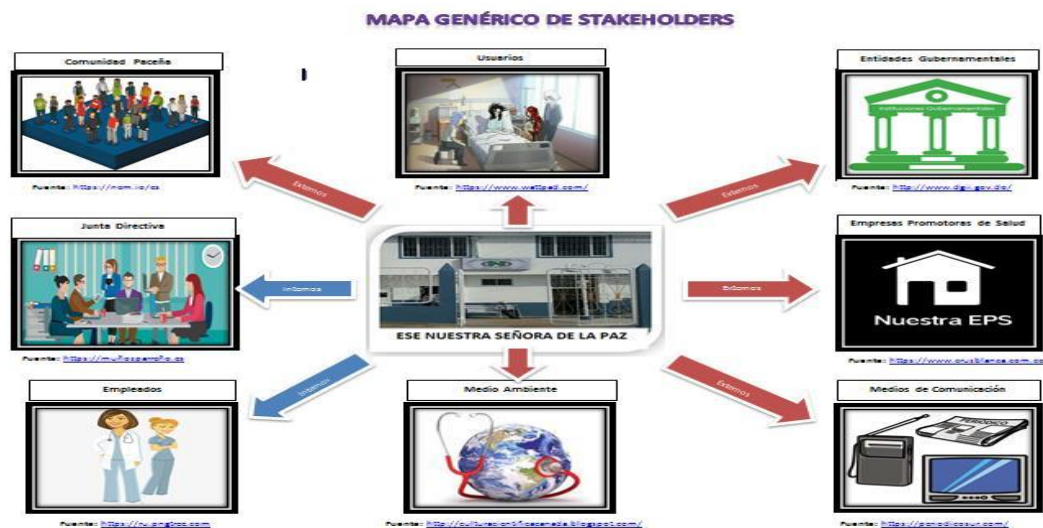
Entendiéndose como todas las partes interesadas dentro de una organización, de la correcta comprensión de su influencia e impacto se deriva el éxito o fracaso del direccionamiento estratégico.

#### 3.1. Breve descripción de los Stakeholders.

Los stakeholders es un término importante en el área empresarial, y a su vez tiene que ver con los trabajadores, administrativos, gerencias, grupos de intereses, tanto internos como externos que a su vez se afectan de acuerdo a las decisiones que tome la empresa. En los stakeholders es importante tener en cuenta el nivel de influencia que se tiene sobre la organización, de acuerdo a esto aumenta o disminuye el nivel de afectación. Toda empresa debe tener definido los stakeholders esto es un factor muy importante para lograr aplicar la responsabilidad social empresarial.

#### 3.2. Mapa genérico seleccionado con la respectiva explicación ampliada.

*Figura 1. Mapa genérico de Stakeholders ESE Nuestra Señora de la Paz.*



La figura 1, muestra los Stakeholders de la ESE Nuestra Señora de la Paz desde cada uno de los aspectos relevantes para la formulación del plan de responsabilidad social empresarial.

**Fuente:** Elaboración propia.

En el mapa Genérico de la ESE Nuestra Señora de La Paz, se aprecia que es una empresa social del estado que tiene un contacto directo con sus usuarios, quienes recurren a él en un estado de verdadera necesidad para preservar su vida, por lo que su servicio es

fundamental y vital. Así mismo el hospital cuenta con alianzas estratégicas y con otras entidades como EPS y las instituciones estatales, para ofrecer el servicio completo de salud, y poder brindar un servicio adecuado, eficiente y sobre todo oportuno.

De igual forma podemos observar que existen actores internos que tienen gran influencia en el funcionamiento y desarrollo de la institución. La Junta Directiva y los empleados de cada una de las áreas: administrativa, financiera, contable, de servicios, realizan un papel muy importante en el cumplimiento de los objetivos de la institución y en la optimización de la prestación de los servicios de salud.

Mientras que la comunidad, los usuarios, los entes gubernamentales, las EPS, los medios de comunicación y el medio ambiente, que actúan como actores externos, se encargan de aportar y fortalecer la institución, evaluar los procesos que se están llevando a cabo, son el motor para la mejora continua y el crecimiento de la misma.

### 3.3. Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre la empresa ESE Nuestra Señora de la Paz y los Stakeholders (actores) identificados.

Figura 2. Matriz de Influencias vs Impacto ESE Nuestra Señora de la Paz.



La figura 2 nos muestra la relación influencia/impacto respecto a los Stakeholders de la ESE Nuestra Señora de la Paz, estableciendo una serie de prioridades en la ejecución y control.

**Fuente:** Elaboración propia.

#### **4. Plan de responsabilidad social empresarial de la ESE Nuestra Señora de la Paz.**

El plan de responsabilidad empresarial del hospital ESE Nuestra Señora de La Paz fue realizado mediante las dimensiones económica, social y ambiental. En la dimensión económica, se incluyen los objetivos establecidos por la administración y alta gerencia relacionados con los recursos económicos del hospital y su influencia desde cada uno de los stakeholders identificados, tales como los inversionistas, gobierno, empleados y usuarios. Por su parte la dimensión social, incluye objetivos relacionados con la influencia del desarrollo normal de las funciones propias del hospital y la comunidad que se encuentra en su entorno. Finalmente, en lo que compete a la dimensión ambiental, se incluye actividades producto de los objetivos planteados por los stakeholders identificados en el hospital, los cuales afectan de una u otra manera el medio ambiente.

## 4.1. Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la ESE Nuestra Señora de La Paz.

Tabla 3. Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la ESE Nuestra Señora de La Paz.

<b>Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la ESE Nuestra Señora de La Paz</b>							
<b>Dimensión</b>	<b>Stakeholders</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Recursos (físicos, humanos, técnicos)</b>	<b>Indicador</b>	<b>Seguimiento</b>
	Junta Directiva	Dirigir cada una de las actuaciones en la institución, garantizando el desarrollo sostenible de la misma.	Crear el Comité económico de la empresa, para realizar seguimiento periódico a la contabilidad.	1 mes	Administrativos, gerente, empleados, documentos.	No. Propuestas ejecutadas/No.de propuestas sugeridas* 100	Reuniones bimensuales.
			Gestionar recursos a través de presentación de proyectos.	Cada 3 meses	Gerencia, administrativos, computadores y financieros.	No. de proyectos avalados y ejecutados/ No. de proyectos presentados *100	Revisión periódica de los avances para viabilidad de proyectos.
	EPS	Buscar convenios que beneficien a las dos partes.	Negociar los precios para cada una de los servicios contratados por las EPS.	3 meses	Directivos y gerente.	No. de negociaciones exitosas/ No. Negociaciones planteadas*100	Informes mensuales del área contable y de gerencia.
			Negociar el rediseño de las causales que generan glosas.	3 meses	Directivos y gerente.	No. de negociaciones exitosas/ No. Negociaciones planteadas*100	Informes mensuales del área contable y de gerencia.
<b>Económica</b>		Seleccionar proveedores que garanticen calidad y con los que	Exigir el pago oportuno por parte de la EPS.			No. pagos oportunos/No.	Informes mensuales del área contable y de gerencia.

Proveedores	la institución puede realizar negociaciones gana-gana.	3 meses	Administrativos y gerencia.	Solicitudes de pago*100	Reuniones trimestrales de la Junta Directiva.
		3 meses	Junta directiva, administrativo s y gerencia.	No. de evaluaciones con resultados favorables/No de evaluaciones realizadas*100	Informes trimestrales de gerencia.
		1 año	Gerencia.	No. de contratos exitosos/No. contratos realizados *100	Informes trimestrales Junta Directiva.
	Garantizar un ambiente laboral que permita un mejor desempeño.		Junta directiva y gerencia, recursos financieros.	No. de medidas exitosas/No. de medidas adoptadas *100	Informes semestrales del área de talento humano y gerencia.
Empleados		3 meses	Recursos financieros y humanos.	No. de empleados capacitados/No de empleados*100	Informes semestrales del área de talento humano y gerencia.
		3 meses	Recursos financieros y humanos.	No. empleados satisfechos/No. empleados *100	Informes semestrales del área de talento humano y gerencia.
		6 meses	Recursos financieros,	No. de proyectos financiados/No. de	Comisiones de la gerencia a los entes donde se presentaron los proyectos.
	Realizar convenios, mediante los cuales se logre una mejora				

<b>Social</b>	Entidades gubernamentales	en la infraestructura y de la prestación del servicio.	Solicitar apoyo para realizar contratación de personal idóneo por parte de la Gobernación.	3 meses	humanos y técnicos.	proyectos presentados/ *100	Comisiones de gerencia a la Gobernación de Santander para realizar seguimiento a las solicitudes.
				2 meses	Recursos humanos y técnicos.	No. de personal contratado/ No. de solicitudes*100	
	Comunidad Paceña.	Desarrollar programas especiales dirigidos a beneficiar la población más vulnerable.	Integrar la Institución en la Comunidad con acciones beneficiosas para mejorar la vida y el bienestar del entorno en el que opera, enmarcadas dentro de un comportamiento ético y transparente.	3 meses	Recursos económicos, empleados de la Institución.	No. de usuarios satisfechos/No. de usuarios*100	Informes trimestrales de gerencia.
	Usuarios	Garantizar la prestación del servicio de salud con calidad y eficiencia.	Evaluar la satisfacción del usuario y poner en marcha las medidas de mejora continua.	2 meses	Junta directiva, empleados.	No. de usuarios satisfechos/No. de usuarios*100	Reuniones mensuales con el personal de la institución.
		Implementar en cada una de las áreas de la institución y en su página WEB, un sistema para admitir, tramitar y registrar, las quejas y sugerencias de los usuarios.	1 mes	Administrativos y gerente.	No. de PQRS contestadas/No. de PQRS realizadas/ *100	Informes mensuales por parte de los administrativos.	
		Proporcionar información clara, precisa y veraz sobre los servicios ofertados incluyendo	Cada 8 días	Administrativos y gerente.		Informes mensuales por parte del	



		aspectos sociales, ambientales.		No. de personas atendidas/No. de habitantes*100	personal administrativo.
		Realizar Brigadas de salud periódicas en los sectores más alejados, con el fin de que se pueda acceder más fácil a todos los servicios de salud.	Trimestrales	Administrativos, gerente, empleados, recursos humanos y técnicos.	No. de personas atendidas/No. de habitantes del sector*100  Reuniones trimestrales de evaluación.
		Realizar convenios con otras instituciones y/o profesionales, con el fin de ofrecer un servicio especializado.	6 meses	Administrativos y gerente.	Informes mensuales por parte de los administrativos y la gerencia.
		Realizar convenios con la Emisora Local, que permitan mantener informada a la comunidad.		Gerencia, empleados, recursos económicos.	Informes mensuales de supervisión.
		Mantener actualizada la página WEB de la Institución.	Anualmente	Recursos humanos, económicos y técnicos.	Informes mensuales de supervisión.
Medios de comunicación	Utilizar los medios de comunicación disponibles para promocionar los servicios de la institución.		1 mes	No. de usuarios informados/No. de usuarios totales *100	

<b>Ambiental</b>	Medio ambiente	Contribuir a la preservación del medio ambiente mediante el aporte a programas ambientales.	Patrocinar programas de arborización cerca de las fuentes hídricas y descontaminación de quebradas y lagunas del sector.	1 mes	Recursos humanos y financieros.	No. de programas patrocinados/No. de programas presentados*100	Reuniones trimestrales del personal de la institución.
	Entidades sanitarias	Dar cumplimiento a todas las directrices establecidas en la Ley y vigiladas por las entidades sanitarias.	Adecuar un lugar para el manejo de residuos hospitalarios.	3 meses	Recursos económicos, humanos y técnicos.	No. de acciones cumplidas/No. de acciones requeridas*100	Informes mensuales de supervisión.

La tabla 3, muestra el resumen estructurado del plan de responsabilidad social empresarial aplicado a la Empresa Nuestra Señora de la Paz definiendo las estrategias y forma de medir su efectividad en un periodo de tiempo predeterminado según las necesidades de los Stakeholders.

**Fuente:** Elaboración propia.

#### 4.2. Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders) tanto interno como externos.

El plan de comunicaciones especifica el método de socialización hacia los Stakeholders identificados, clasificados por cada una de las dimensiones, tales como económicas, sociales y ambientales. Un buen diseño del plan de comunicaciones, puede sin duda asegurar un buen plan de responsabilidad social empresarial. Los medios de comunicación planteados en el plan de comunicaciones, deben ser medios comunes y que puedan llegar a ser visualizados por cada uno de los stakeholders.

Tabla 4. Plan de comunicaciones ESE Nuestra Señora de la Paz.

Dimensión	Stakeholders	Frecuencia	Medio
Económica	Gobierno	Diario	Plan de comunicaciones
	Empleados		Medio
	Usuarios		Sitios web. Hojas Publicitarias
	Proveedores		Folletos Anuncios Publicitarios
Social	Gobierno	Diario	Voz a Voz
	Empleados		Programas radiales
	Usuarios		Indicadores mensuales
	Proveedores		Informes financieros- formato de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones
Ambiental	Gobierno	Diario	Sitios web
	Empleados		Hojas Publicitarias
	Usuarios		Folletos
	Proveedores		Anuncios Publicitarios
	Inversionistas	Mensual	Voz a Voz Carteles Murales Programas Radiales Informes y encuestas- (Indicadores de bienestar)

Gobierno	Reunión con cada uno de los actores (inversionistas, empleados, usuarios y proveedores), en donde se explique de manera didáctica la política ambiental Publicación de la política ambiental y sus respectivos objetivos en la cartelera del Hospital E.S.E Nuestra Señora de La Paz para evaluación de indicadores ambientales
Empleados	
Usuarios	
Proveedores	

La tabla 4, muestra una breve descripción sobre el plan de comunicaciones de la empresa, basándose en todos sus aspectos, teniendo en cuenta los stakeholders y definiendo su forma de socialización.

**Fuente:** Elaboración propia.

#### 4.3. Modelo de informe de gestión recomendado.

El modelo más indicado para el informe de gestión es Modelo GRI: (Global Reporting Initiative). Iniciativa de informe global, para que la Empresa Social del estado Hospital ESE Nuestra Señora de La Paz rinda su informe de gestión; facilitando estructurando reportes de sostenibilidad que permite impulsar la transparencia en una empresa corporativa. La estructura que incorpora este modelo es que las organizaciones pueden utilizar para medir y reportar su desempeño económico, ambiental y social. El GRI está comprometido con la mejora continua, la E.S.E es una empresa que aplica la responsabilidad social por ello este modelo GRI va más allá proporcionando orientación más específica sobre los principios de claridad, precisión, equilibrio, periodicidad y comparabilidad, y también agrega el principio de confiabilidad. Todos estos principios ayudan a garantizar la calidad de la información reportada en el informe.

En el actual mundo empresarial y con las exigencias éticas la E.S.E debe prever las exigencias de los clientes mostrando los niveles de sostenibilidad en el tiempo de prestación del servicio satisfaciendo a diario las necesidades, mostrando las políticas empresariales en el área económica, financiera, social, ambiental y los roles que de cada ámbito se derivan.

#### Norma ISO 26000 sobre Responsabilidad Social

Es una Norma de la Organización Internacional de Normalización (ISO, por sus siglas en inglés), que proporciona orientación sobre los principios y materias fundamentales de responsabilidad empresarial que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público, universidades y ONG, cualquiera sea su tamaño, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías emergentes. Considera los impactos económicos, sociales y ambientales asociados al desarrollo de las actividades de las organizaciones.

Teniendo en cuenta que el mundo cambia constantemente, afectando a su vez el entorno donde cada persona vive, el hospital ESE Nuestra Señora de La Paz ha decidido contribuir de forma positiva a cada persona, fortaleciendo la parte económica, social y ambiental comprometiendo e involucrando a los stakeholders, en pro de trabajar hacia un

objetivo que genere responsabilidad social de una forma activa, por medio de metas de gestión y metas relacionados con la viabilidad financiera, la calidad y eficiencia en cuanto a la prestación del servicio, metas y compromisos con la sociedad. Evaluando y analizando las estrategias que contribuyan a la misión y visión del hospital basada en el equilibrio presupuestal, seguimiento, acompañamiento y verificación permanente del cumplimiento de directrices.

## Conclusiones

Se logra diseñar el plan de responsabilidad social empresarial para la E.S.E Nuestra Señora de la Paz atendiendo a las necesidades de la organización y sus stakeholders, estableciendo las bases y/o principios fundamentales sobre los cuales se debe regir la empresa para garantizar un desarrollo sostenible, en sus dimensiones económicas, ambientales y sociales.

A lo largo del diplomado es posible comprender la importancia e influencia de un acertado plan de responsabilidad social empresarial sobre el crecimiento sólido de las organizaciones, ya que este decreta la base ética y el campo de actuación profesional mediante el cual se desarrollan las actividades de la empresa en pro del beneficio mancomunado de sus diferentes grupos de interés y la sociedad en general.

Haciendo uso del material de estudio propuesto, fue posible diseñar el plan de responsabilidad social empresarial para la empresa seleccionada, tomando como referencia su impacto social, económico y ambiental, brindando alternativas y/o posibles soluciones que ayuden a mitigar sus riesgos como organización, aumentando su productividad, fortaleciendo su imagen y promoviendo el bienestar interno y externo conforme sus alcances.

## Referencias bibliográficas

Arroyo, R. (2012). Habilidades gerenciales desarrollo y destrezas, competencias y actitud, capítulo 2, 3 y 10. Editorial ECOE. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10559782&ppg=11>

Cueto, C. & Cuesta, M. (2017). La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Capítulo 2. (pp.16-20). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>

Dacasa, E. (2017). Sobre la ética y responsabilidad social empresarial (Spanish). Revista Académica, Facultad De Derecho, 14(29), 43-92. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=lgs&AN=124347352&lang=es&site=eds-live>

Daniel Peña, D., Serra, A., & Ramón, J. (2017). Factores determinantes del conocimiento de la responsabilidad social empresarial en el sector hotelero del caribe colombiano. Revista Ibero-Americana De Estrategia (RIAE), 16(2), 104-124. doi: 10.5585/riae. v16i2.2475. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=124369750&lang=es&site=eds-live>

Dávila, L. (2017). OVI – Código de Conducta. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/14162>

De la Cruz, C. & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. (Spanish). Empresa Y Humanismo, 19(2), 69-118. doi: 10.15581/015.XIX.2.69-118. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=117625019&lang=es&site=eds-live>



De Paula, G., Ferraz, J. & Núñez, G. (2006). CEPAL. Gobernabilidad corporativa, responsabilidad social y estrategias empresariales. (p. 22-46). Recuperado de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324_es.pdf)

Dirección de Asuntos Económicos Multilaterales de DIRECON. Instrumentos de Responsabilidad Social (Santiago de Chile, 2013). Recuperado de <https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf>

Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 125-192, 237-246, 259-266). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

Gutiérrez, E. (2010). Competencias gerenciales, habilidades conocimiento aptitudes, capítulo 2, 4, 6 y 7. Editorial ECOE. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10467058&ppg=9>

Ibarra, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. Revista de Derecho, (41), (pp. 51-82). Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es)

Jarrín, G. (2015). Habilidades gerenciales la gran industria de Quito, capítulo 2. Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=11379275&ppg=5>

Malfitano, C. Arteaga, R. & Romano, S. (2007). Neuromarketing: celebrando negocios y servicios, capítulo 9. (pp. 244-245). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=3186030&ppg=1>

Observatorio de RSC. Introducción a la responsabilidad social corporativa. Recuperado de: [https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook\\_La\\_RSC\\_modific.06.06.14\\_OK.pdf](https://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf)

Porter, M. (2015). Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior. 2a. edición. Capítulo 1. Editorial Patria. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=15&docID=4824579&tm=1510603257111>

Prieto, J. (2012). Gestión estratégica organizacional (4a. Edición). [N.p.]: Ecoe ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=547340&lang=es&site=eds-live>

Triana, K. (2017). OVI - Porter's Five forces. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/12882>

## Anexos

Anexo 1. Video Fase 3.

<https://www.youtube.com/watch?v=BtYcMnMNF2A&feature=youtu.be>

El Anexo 2 muestra la visión y plan de responsabilidad social empresarial de la ESE Nuestra Señora de la Paz, así como sus servicios prestados a toda la comunidad.

**Fuente:** Elaboración Propia.