

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO**

**CRISTIAN DAVID RODRÍGUEZ CÁRDENAS  
DIANA MARÍA CASTRO FLAUTERO  
LEIDY JOHANA QUIROGA FETECUA  
SERGIO EDUARDO BELTRÁN MÉNDEZ  
WILLAN ORLANDO MURCIA PRIETO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS – ECACEN  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
MAYO 2019**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO**

**GRUPO 101008\_1**

**PRESENTADO POR:**

**CRISTIAN DAVID RODRÍGUEZ CÁRDENAS**

**DIANA MARÍA CASTRO FLAUTERO**

**LEIDY JOHANA QUIROGA FETECUA**

**SERGIO EDUARDO BELTRÁN MÉNDEZ**

**WILLAN ORLANDO MURCIA PRIETO**

**TUTOR:**

**MARIO ZUBIRÍA LARA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA A DISTANCIA – UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS – ECACEN**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**MAYO 2019**

## Tabla de Contenido

RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
Introducción .....	9
1. Objetivos .....	11
1.1 Objetivo General .....	11
1.2 Objetivos Específicos.....	11
2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la E.S.E. Hospital Santa Rosa de Tenjo.....	12
- Reseña histórica.....	12
2.1 Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Valores) .....	13
- Misión.....	13
- Visión .....	13
- Valores Institucionales .....	13
- Principios Institucionales .....	14
2.2 Evaluación de Desempeño Hospital Santa Rosa de Tenjo.....	15
2.3 Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial .....	16
3. CÓDIGO DE CONDUCTA.....	17
3.1 Modelo gerencial seleccionado .....	17
3.2 Informe previo a la elaboración del código de ética y/o conducta.....	18
Decisión de la alta dirección.....	18
A Quien Aplica .....	18
Conformación equipo de Trabajo .....	19
Instancias de Sensibilización y Participación .....	20
Recopilación de insumos y redacción provisoria.....	20
Consultas multisectoriales .....	21
Consulta a peritos.....	21
3.3 Código de conducta Hospital Santa Rosa de Tenjo .....	21
3.4 Confidencialidad empresarial.....	22
3.4.1 Conflicto de intereses .....	22
3.4.4 Conducta interna.....	23
3.4.5 Contravenciones .....	25
3.4.6 Negociaciones.....	25
3.4.7 Uso de la información.....	26

3.4.8	Comunicaciones estratégicas .....	27
3.4.9	Cultura social y religión .....	27
3.4.10	Marco normativo.....	28
3.5	Glosario .....	29
	Responsabilidad Social Empresarial: .....	29
	Stakeholders:.....	29
	Impacto: .....	29
	Criticidad: .....	30
	Descentralización:.....	30
	Provisorio:.....	30
	Conflicto de Intereses: .....	30
	Código de conducta: .....	30
3.4	Recursos financieros y decisiones de inversión objeto de un código de conducta .....	31
4.	Stakeholders .....	32
4.1	Breve descripción de los Stakeholders.....	33
4.2	Mapa Genérico De Stakeholders.....	33
4.3	Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre la empresa seleccionada y los stakeholders (actores).....	36
5.	Plan Responsabilidad Social Empresarial Hospital Santa Rosa de Tenjo. ....	37
5.1	Plan de responsabilidad social empresarial Hospital Santa Rosa de Tenjo .....	38
5.2	Plan de comunicaciones a los <i>interesados</i> (Stakeholders).....	42
5.3	Recomendación del modelo de informe RSE .....	43
	Conclusiones .....	45
	Referencias.....	46
Anexos	.....	47

## **Lista de Tablas**

Tabla 1 Formato de evaluación del desempeño de la entidad. ....	15
Tabla 2 Conformación de equipo de trabajo.....	19
Tabla 3. Formato recursos financieros del código de conducta Hospital Santa Rosa de Tenjo ...	32
Tabla 4 Stakeholders.....	34
Tabla 5 Matriz Plan de RSE Hospital Santa Rosa de Tenjo .....	38
Tabla 6 Matriz Plan de Comunicaciones .....	42

## **Lista de figuras**

Ilustración 1 Logotipo.....	12
Ilustración 2 Mapa genérico.....	33
Ilustración 3 Matriz Influencia impacto.....	36

## RESUMEN

El objetivo principal de elaborar un plan de responsabilidad social empresarial de una compañía se enfoca en mejorar las condiciones sociales, ambientales y laborales de la misma, generando impactos positivos en los diferentes entornos, con el fin de alcanzar de manera óptima beneficios económicos, sociales y ambientales para todos los entes que la conforman y participan activamente en ella.

En el presente escrito se plasma la elaboración del Plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Hospital Santa Rosa de Tenjo; institución prestadora de servicios de medicina interna, urgencias, hospitalización entre otros para el Municipio de Tenjo. Dentro de las temáticas abordadas en el documento se encuentran las fases de elaboración y construcción de dicho plan, en donde se evidencian los estudios realizados, los objetivos propuestos y las estrategias implementadas para el crecimiento tanto del Hospital como de la Sociedad; evaluando la viabilidad del plan para su posterior ejecución.

**Palabras Claves:** Hospital, Responsabilidad Social Empresarial, Económicos, Sociales y Ambientales

## **ABSTRACT**

The main objective of developing a corporate social responsibility plan for a company focuses on improving the social, environmental and labor conditions of the company, generating positive impacts in different environments, in order to optimally achieve economic, social and economic benefits. environmental for all the entities that comprise it and actively participate in it.

In this writing, the elaboration of the Corporate Social Responsibility Plan of the Santa Rosa de Tenjo Hospital is made; health promoting Institute responsible for providing internal medicine services, emergencies, hospitalization among others for the Municipality of Tenjo. Among the issues addressed in the document are the phases of preparation and construction of said plan, which show the studies carried out, the proposed objectives and the strategies implemented for the growth of both the Hospital and the Society; evaluating the viability of the plan for its later execution.

**Key Words:** Hospital, Corporate Social Responsibility, Economic, Social and Environmental.

## **Introducción**

Los planes de responsabilidad social empresarial son una parte fundamental dentro de la estructura administrativa y operativa una empresa, ya que promueven cambios positivos dentro de las entidades que no solo benefician al personal interno, sino a todos los entes que intervienen dentro de la misma; identificando y reforzando las oportunidades de mejora en aspectos específicos tales como: los económicos, sociales y ambientales.

Por esta razón se hace importante generar estrategias que permitan mitigar y prevenir las problemáticas que se presentan actualmente, haciéndose necesario la elaboración de un plan de RSE (Responsabilidad Social Empresarial) para el Hospital Santa Rosa de Tenjo, con el que se pretende alcanzar la sostenibilidad no solo del Hospital sino de la comunidad en general, manteniendo compromisos ambientales y sociales que sean sustentables.

Así pues la UNAD abre un espacio para los estudiantes dentro del Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial, en donde por medio de procesos se orienta a los estudiantes a plantear y desarrollar las actividades para dicho plan, las cuales se ejecuta en 6 Fases: la primera de ellas consiste en una evaluación de desempeño de la entidad en donde se revisan los factores económicos, sociales y ambientales que generan impacto y tienen oportunidades de mejora. Para la segunda fase se construye el Código de Conducta, con el que se rigen todos los entes internos y externos de la entidad, en busca del cumplimiento de los objetivos del hospital. En la tercera Fase se realiza una breve comparación entre RSE y el marketing. Para la cuarta fase se identifican los Stakeholders, quienes lo constituyen y se diligencia la matriz de relaciones en donde se determina el impacto que estos últimos tienen sobre cada problemática identificada. En la quinta fase se revisa el Planteamiento

final del Plan de Responsabilidad Social Empresarial del Hospital y se proporcionan los canales de comunicación por el que se dará a conocer la información abordada, esto último se presenta en el plan de comunicaciones y va enfocado a cada uno de los actores internos y externos que hacen parte de la entidad.

Finalmente, la Fase 6 contempla la presentación formal del plan desarrollado, se dan a conocer los resultados de la investigación y se concluye con una sustentación ante los entes involucrados por la universidad.

## **1. Objetivos**

### **1.1 Objetivo General**

Plantear un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para el Hospital Santa Rosa De Tenjo, que permita alcanzar una sostenibilidad y sustentabilidad económica, social y ambiental.

### **1.2 Objetivos Específicos**

- Identificar mediante una evaluación el Desempeño general del Hospital Santa Rosa de Tenjo.
- Redactar el código de conducta para el Hospital Santa Rosa de Tenjo, contemplando el direccionamiento estratégico, las iniciativas globales y los lineamientos de conducta de acuerdo a los valores y políticas organizacionales.
- Diseñar un mapa de los Stakeholders que nos permita identificar los actores involucrados y los impactos de los mismos dentro del plan de RSE en la entidad.
- Diseñar un plan de comunicaciones que permita divulgar la información pertinente a todos los actores internos y externos de la entidad.
- Construir el plan de responsabilidad social empresarial para el Hospital Santa Rosa de Tenjo, con las herramientas y estrategias optimas que permitan una sustentabilidad y sostenibilidad social, ambiental y económica.
- Reconocer la importancia del plan de RSE para la entidad y sustentar la investigación realizada.

## **2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial de la E.S.E. Hospital Santa**

### **Rosa de Tenjo**



#### **Ilustración 1 Logotipo**

El E.S.E. HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO, es una entidad líder en servicios de salud en el municipio de Tenjo (Cundinamarca); que pertenece al Sector Terciario de la economía, clasificada por el origen de su capital como estatal y según su tamaño como pequeña empresa.

#### **- Reseña histórica**

Mediante Acuerdo N° 08 del 27 de noviembre de 1944, emanado del Concejo Municipal de Tenjo, crea la Junta Municipal de Beneficencia, con el fin de organizar el Hospital Municipal, denominado Santa Rosa.

Posteriormente el Hospital Santa Rosa de Tenjo, en cumplimiento del Decreto Nacional 356 de marzo 5 de 1975, se encontraba adscrito al Sistema Nacional de Salud, dependiendo administrativamente del Servicio Seccional de Salud de la Secretaria de Salud del Departamento de Cundinamarca.

En desarrollo de la Política Pública de la descentralización en la prestación de los servicios de salud, el concejo del Municipio de Tenjo, expidió el Acuerdo número 08 de noviembre 27 de 1944, creando el Hospital Municipal Santa Rosa de Tenjo, como establecimiento público

municipal, reestructurado en Empresa Social del Estado del orden municipal con acuerdo 52 de noviembre 28 de 1995, acto administrativo derogado por Acuerdo 010 de diciembre 4 de 2006.

(Julianclavijof Web, s.f., s.f.)

## **2.1 Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión, Valores)**

### **- Misión**

La E.S.E. Hospital Santa Rosa de Tenjo brinda servicios de salud con un enfoque integral, familiar y comunitario, buscando impactar positivamente las condiciones de calidad de vida y salud de la población con una atención humanizada. ( Julianclavijof Web, s.f.)

### **- Visión**

En el año 2019 la E.S.E Hospital Santa Rosa de Tenjo logrará satisfacer las necesidades de la comunidad y sus colaboradores con un enfoque integral familiar y comunitario en salud.

( Julianclavijof Web, s.f.)

### **- Valores Institucionales**

**Responsabilidad:** La ESE reflexiona, administra, orienta y valora todos sus actos cumpliendo con sus obligaciones.

**Participación:** Todos los colaboradores del Hospital toman parte en las decisiones y proyectos de la ESE, aportando su intelecto y esfuerzo en pro de la mejora de la institución y la mejora personal.

**Compromiso:** La Empresa Social del Estado Hospital Santa Rosa de Tenjo, genera sentido de pertenencia con la comunidad y propicia del acercamiento permanente con los usuarios.

**Trabajo En Equipo:** La ESE utiliza estrategias, procedimientos y metodologías influyendo en todos sus colaboradores para lograr las metas propuestas.

**Solidaridad:** En la ESE existe el sentimiento de unidad basado en metas comunes, con lazos fuertes que unen a los colaboradores entre sí y para con la comunidad.

**Solidaridad:** En la ESE existe el sentimiento de unidad basado en metas comunes, con lazos fuertes que unen a los colaboradores entre sí y para con la comunidad.

#### - Principios Institucionales

**Honestidad:** En la ESE se garantiza el respeto a la verdad en relación con la institución, los hechos y las personas.

**Respeto:** La ESE reconoce en sí y en los demás sus derechos y virtudes con dignidad, dándole a cada quién su valor.

**Transparencia:** La Empresa Social del Estado asiste, gestiona y ejecuta los recursos disponibles para una óptima prestación del servicio con calidad y calidez humana, para lograr los objetivos individuales y de la comunidad.

**Eficiencia:** La ESE tiene la capacidad de disponer las herramientas para lograr los objetivos deseados con los recursos mínimos viables.

**Lealtad:** La ESE es fiel a la comunidad, hace aquello con lo que se ha comprometido aun en circunstancias cambiantes. ( Julianclavijof Web, s.f.)

## 2.2 Evaluación de Desempeño Hospital Santa Rosa de Tenjo

De acuerdo al desempeño que el Hospital Santa Rosa de Tenjo ha tenido, a continuación, se presenta la tabla correspondiente a la Matriz de Impacto, en donde se identifican las problemáticas actuales, el nivel de impacto y el tipo de prioridad que representa a fin de poder enfocar el desarrollo del plan de RSE.

**Tabla 1 Formato de evaluación del desempeño de la entidad.**

<b>Formato de evaluación Impacto empresa E.S.E. HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO</b>			
<b>Problema</b>	<b>Impacto</b>	<b>Prioridad</b>	<b>Prioridad atención (alta, media, baja)</b>
<b>Económico</b>	<b>Interno:</b> -Falta de flujo de caja, debido al incumplimiento de los acuerdos de pago por parte de las EPS, que conlleva a la demora en el pago de sus obligaciones.	Alta	Alta
	-La infraestructura no cumple con la normatividad de habilitación y acreditación vigente, lo cual conlleva a que no se puedan ofertar más servicios para obtener mayores ingresos.	Alta	Alta
	-Dificultad para lograr otros ingresos.- La poca asistencia de las personas a los servicios ofertados por la institución, conlleva a que el hospital no cumpla sus metas y por ende no tiene los soportes suficientes para cobrar ante las EPS, lo que reduce sus ingresos.		
	<b>Externo:</b> -El presupuesto nacional para las entidades públicas de salud, no es suficiente para la cantidad de hospitales con que cuenta el país.		

	<b>Interno:</b> -Presencia de personas pertenecientes a la asociación de usuarios que se extralimitan en sus funciones, creando un mal ambiente entre el personal que elabora en la institución.		Medio
<b>Social</b>	<b>Externo:</b> -La mayor cantidad de usuarios afiliados al hospital, pertenecen al régimen subsidiado y habitan en la zona rural del municipio, lo que dificulta la participación de éstos en las actividades de promoción y/o prevención.	Alto	
<b>Ambiental</b>	<b>Interno:</b> -Falta de conciencia ambiental por parte de los empleados con los recursos. -Parte de la infraestructura no cumple con las normas de disposición de residuos. -No tiene certificación ambiental.	Alto	Media

**Tabla 1.** En ella se muestra la evaluación de desempeño realizada al Hospital Santa Rosa de Tenjo, enfocándola a los impactos internos y externos que hacen parte de los ámbitos sociales, económicos y ambientales.

Fuente: Grupo Colaborativo 101008\_1

### 2.3 Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial

Basados en el análisis de Evaluación de Impacto de la empresa E.S.E. HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO, se observa la necesidad de elaborar un Plan de Responsabilidad Social, enfocado en los factores sociales y económicos que lo afectan, ya que al ser ésta una empresa prestadora de servicios de salud, su enfoque es netamente social, debido a que sus servicios los presta a la población vulnerable del municipio. En las actuales condiciones económicas del país, se evidencia que el Estado no tiene la capacidad económica para asignar los recursos necesarios para estas entidades, lo que hace que los hospitales en general, pasen por serias dificultades económicas.

Con el siguiente plan de responsabilidad social se quiere brindar un mejor posicionamiento del Hospital Santa Rosa de Tenjo, buscamos captación de clientes con el fin de mejorar las utilidades del hospital, generar impacto social y lo más importante el cuidado del medio Ambiente.

Tenemos que lograr que el plan de responsabilidad social llegue a todas las áreas del Hospital Santa Rosa De Tenjo de tal manera que se asimilado por todos los colaboradores y así mismo se vea reflejado a los clientes externos y directivas de la empresa.

### **3. CÓDIGO DE CONDUCTA**

#### **3.1 Modelo gerencial seleccionado**

Para esta institución seleccionamos el Modelo de Gestión, este modelo gerencial pretende para la entidad E.S.E. HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO, ser la base fundamental para la elaboración del código de conducta para dicha empresa. Podemos identificar que mediante el estudio realizado a la entidad mediante la matriz de impacto, el problema con criticidad de impacto y priorización alta, corresponde al tema económico y financiero por el que pasa la entidad; aspectos de relevancia como el flujo de caja, convenios interinstitucionales, trámites o acreditación de infraestructura, acondicionamientos locativos, gestión gubernamental para una mejor presupuesto económico, son aspectos que puede mejorarse mediante el Modelo de Gestión.

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

#### **Decisión de la alta dirección**

El proceso para la consolidación y conformación del código de conducta y responsabilidad social para la entidad E.S.E. HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO, es llevado a cabo por la junta directiva del hospital, en la cual se establecen reglamentos, procedimientos, pautas, normas, lineamientos, límites y competencias, tanto para personas como para procesos, de manera que la aplicación de este conjunto de directrices sean de carácter obligatorio para todos los niveles de funcionalidad que conforman la empresa. También se busca que haya representación de los trabajadores y empleados en la construcción de dicho código, para que este sea incluyente y que sea de carácter participativo y no impositivo.

#### **A Quien Aplica**

La aplicación del código de ética y conducta es de carácter obligatorio para toda persona o colaborador que labore o que pertenezca a la entidad E.S.E. HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO, puesto que el desarrollo de las actividades tanto para individuos, como para procesos, está condicionado bajo reglamentos internos que pretenden dirigir un actuar de alto compromiso y responsabilidad; adicionalmente aplica para terceros (proveedores, clientes, entidades gubernamentales y no gubernamentales) que tengan cualquier tipo de relación con esta institución.

## Conformación equipo de Trabajo

**Tabla 2 Conformación de equipo de trabajo**

<b>Actividades Acciones que Realizar</b>	<b>Responsables</b>	<b>Fecha</b>
<b>Toma de decisiones, revisión o modificación del código de conducta.</b>	-Director Médico Institucional	15 Marzo al 15 Abril
	-Jefe Control Interno	
	-Abogado Especializado	
	-Alcalde Municipal	
	-Representante Cuerpo de Bomberos	
	-Gerencia	
	-Órganos de asesoría	
<b>Reunión oficial de participación y sensibilización frente a normatividad y políticas frente al código de conducta a todas las áreas funcionales.</b>	-Representantes de los trabajadores	16 Abril
	-Director Médico Institucional	
	-Jefe Control Interno	
	-Administrativos	
	-Gerente	
	-Órganos de asesoría	
<b>Determinación de medios de difusión código de conducta-</b>	-Representantes de los trabajadores.	17 Abril
	-Director Médico Institucional	
	-Jefe Control Interno	
	-Administrativos	
<b>Propagación y expansión masiva de la información por los distintos medios determinados, frente a la visión, misión, valores organizacionales y código de conducta.</b>	-Gerente	18 abril al 18 Mayo
	-Administrativos	

**Tabla 2.** Presenta los integrantes de los diferentes grupos de trabajo. Fuente: Grupo Colaborativo 101008\_1

### **Instancias de Sensibilización y Participación**

Dentro de los planes de desarrollo del HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO, se implementan una serie de capacitaciones y programas de sensibilización que buscan hacer partícipes a los distintos grupos de la institución, para con ellos, poder diseñar e implementar un código de conducta que sea acorde a esta entidad y que sea incluyente, con el objetivo de que no quede en letra muerta y a su aplicabilidad no sea por imposición sino por convicción.

### **Recopilación de insumos y redacción provisoria**

La redacción frente al código de conducta para la entidad HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO, debe comprender una serie de puntos claves para que sea un insumo que aporte valor agregado a la entidad prestadora de salud, por ello, se deben tomar las siguientes consideraciones:

- El código de conducta deber ser claro y conciso, de fácil interpretación con un lenguaje muy asertivo, para que a quienes sea dirigido favorezca una comprensión y asimilación de manera sencilla.
- El código de conducta deberá ser respaldado por procedimientos, lineamientos, reglamentos, políticas o normas que ofrezcan una garantía al diseño de este.
- El cumplimiento del código deberá ser de carácter obligatorio a todo nivel.
- El código de conducta deberá ser fundamentado bajo normas nacionales e internacionales como la ISO 26000 y aquellas en las que el campo de aplicabilidad de la entidad HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO tenga competencia.

### **Consultas multisectoriales**

Es relevante realizar consultas periódicamente en el cual todas las áreas funcionales de la entidad participen de esta, de manera que mediante el dialogo compartido de opiniones y sugerencias contribuyan a la elaboración y fundamentación del código de conducta.

### **Consulta a peritos**

La consulta de revisión interna frente al documento será revisado y evaluado por la directiva académica del hospital, de igual manera a nivel externo tendrá que ser consultado con el alcalde municipal y un abogado experto en la materia (Asesor jurídico del Hospital santa Rosa de Tenjo) y cuerpo de bomberos, esto con el fin de que cualquier acto de acción por parte de la entidad no tenga ningún impacto negativo de tipo legal o jurídico.

### **3.3 Código de conducta Hospital Santa Rosa de Tenjo**

En el presente código de conducta se definen los elementos normativos y reglamentarios frente al comportamiento ético individual y colectivo para todos los integrantes de la institución, de manera que el cumplimiento se lleve a cabalidad de manera obligatoria sin excepción alguna.

La finalidad del código de conducta tendrá como funcionalidad hacer regir de manera correcta los procesos y actividades ejecutados por las personas asignadas para cada labor, de manera que el enfoque del actuar cotidiano sea orientado siempre en la visión y misión de la empresa, llevando a la aplicación valores y principios que promuevan una transformación interna que conlleve indudablemente a un impacto positivo a nivel tanto interno como externo en donde colaboradores, usuarios, proveedores, entidades gubernamentales y no gubernamentales y

sociedad en general se desarrollen de la mano bajo políticas y normas de cumplimiento básico para la convivencia, orden y permanencia en el tiempo.

### **3.4 Confidencialidad empresarial**

Para el HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO la confidencialidad es importante, ya que no se debe revelar información no pública a nadie fuera de las instalaciones del hospital. Los empleados están altamente obligados a proteger la información en todo momento, tanto fuera del lugar de trabajo como en el horario laboral e incluso después de finalizada la relación de trabajo, teniendo en cuenta la clase de información que maneja este tipo de entidades de salud pública o privada.

Ningún de los funcionarios de la entidad se debe prestar para suministrar información a terceros, comprometiéndose a realizar actos indebidos como escuchar conversaciones ajenas a él, invadir la privacidad de alguien y menos a contraprestación de bonificaciones y/o prebendas.

#### **3.4.1 Conflicto de intereses**

Para el HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO los intereses personales, familiares y privados pueden afectar el desarrollo ético de los empleados, o ser beneficiados por dichos intereses, es por esto que se presentan los siguientes puntos que se deben cumplir a cabalidad en las instalaciones del hospital.

- Los empleados deben evitar que trabajen parientes, familiares (Conyugue, Hermanos, padres y con personas que tengan algún parentesco por consanguinidad hasta el tercer grado).
- Los empleados no deben tener algún tipo de relación con personas o empresas que estén relacionadas con el área de salud, porque pueden verse beneficiadas por información interna.

- La existencia de un conflicto de interés dentro del hospital debe ser comunicado de inmediato al área de Recursos humanos o jefes encargados, de lo contrario habrá sanciones para las personas implicadas.
- Está prohibido entablar relaciones afectivas con compañeros y compañeras de la institución, ya que estas pueden interferir con su independencia e imparcialidad para tomar decisiones; si llegase a darse una relación de este tipo, se debe informar al área de Recursos Humanos, para analizarla y poder evitar que se incurra en efectos negativos para la institución y/o funcionarios.
- Inhibirse de aprovechar su cargo o influencia para beneficiarse y/o beneficiar a terceros.
- Rehusarse a recibir comisiones o prebendas que le sean ofrecida por personas o entidades que tengan algún tipo de relación con la institución.
- Las directivas de la institución deben establecer las directrices para evitar actos de corrupción y/o conflicto de intereses en los que puedan incurrir sus funcionarios.

#### **3.4.4 Conducta interna**

Todos los empleados del HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO deben aceptar su responsabilidad personal para el cumplimiento del Código de Conducta, por lo cual deben:

- Desempeñar cada una de sus labores con profesionalismo, resaltando la honradez, compromiso para con la empresa.
- Poner en práctica las normas éticas con el fin de mantener la confianza de los usuarios del hospital y así lograr ser reconocidos por su servicio y confianza.

- Los funcionarios deben tener un compromiso con la sostenibilidad ambiental, por lo cual en su actuar deberán cumplir con la normatividad ambiental vigente.
- Todos los funcionarios deben gestionar sus compromisos con la ética, responsabilidad y transparencia, en pro del buen nombre de la institución.
- Velar por el buen uso de los recursos que le sean asignados.
- Contribuir al logro de los objetivos de la institución.
- Entregar información confiable y veraz y en los tiempos estimados.
- Favores comerciales
- Para el HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO es muy importante preservar la imagen y legalidad de la siguiente manera:
- No solicitar o aceptar cualquier regalo o dinero adicional de los usuarios dentro o fuera del hospital ya que será considerado como falta a las normas éticas.
- Buscamos evitar contacto con personas deshonestas que pretendan afectar la imagen del hospital.
- Ofrecemos a nuestros proveedores de servicio prácticas de negocio justas y transparentes para asegurar el cumplimiento de las normas y leyes de nuestro país, y prevenimos las prácticas de soborno y extorsión, siendo ejemplo de legalidad.
- El E.S.E. HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO, mantiene un deber inalterable con relación a la conducta ética, que nos introduce a la política responsable y honesta NO a la corrupción.

- El pago que se causa cuando una de las partes da un estímulo económico o físico a la otra parte para vincular a personas conocidas en diferentes cargos, u ofrece dinero a los empleados a cambio de ayudas o beneficios.

### **3.4.5 Contravenciones**

- El código de conducta establece que los empleados del E.S.E. HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO, tienen la responsabilidad de observar e informar cualquier novedad de corrupción que incumplan con las leyes y normas que rigen a esta entidad.
- En el código de conducta se prohíbe cualquier suceso de represalia interna o externa, los empleados, tienen la responsabilidad de establecer un entorno de trabajo donde se pueda diseñar inquietudes, discutir las claramente darlas a conocer sin ningún temor.
- Es responsabilidad de la gerencia del E.S.E. HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO certificará que en caso de presentarse algún hecho de corrupción se harán las respectivas averiguaciones e investigaciones, sin demoras y cualquier imputación de represalia, y si está protegida, tomará medidas estrictas, hasta la suspensión incluso, contra la persona responsable de la represalia.

### **3.4.6 Negociaciones**

En la institución no está permitido recibir pagos para obtener prebendas, influir en la toma de decisiones o en acelerar trámites.

- Los funcionarios no deben acatar recomendaciones y/o órdenes donde les soliciten omitir requisitos definidos en las políticas de contratación.

- Los funcionarios de la institución deben declarar si tienen conflicto de intereses en alguna contratación.

- La institución debe tener herramientas que eviten el lavado de dinero.

### **3.4.7 Uso de la información**

El HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO trata de proteger y preservar la información como si fuera un activo de la empresa. Es deber de los empleados protegerla y dar cumplimiento a lo siguientes:

- No hacer comentarios fuera del Hospital sobre actividades internas
- Los empleados no deben ni pueden compartir información por medio de redes sociales, ni correos personales.
- No se deben revelar o comentar procesos internos de cada área del hospital
- No se comparte información de los usuarios como, Historias clínicas, diagnósticos, entre otros fuera de las instalaciones.
- La información clínica de los usuarios solo debe ser compartida a familiares autorizados.
- No se debe llevar ningún tipo de información física o digital para su hogar.
- La información que deba ser reservada por estar amparados por reserva legal o bancaria, los datos personales de los directivos, funcionarios o beneficiarios y todos los temas que tengan relación con el “know how” de la institución, no podrán ser divulgados ni utilizados en provecho propio o de un tercero.

- Los funcionarios evitarán actuar o suministrar información con el propósito de favorecer, perjudicar o lesionar a cualquier persona, en la adjudicación de contratos y en general en los procesos que adelante la entidad, en desarrollo de su actividad.
- Las directivas deben velar por comprometer, verificar y controlar que los funcionarios de la institución que manejen información confidencial y/o privilegiada, la publiquen o la den a conocer a terceros para beneficio de estos y/o de sus propios intereses.

### **3.4.8 Comunicaciones estratégicas**

La Comunicación estratégica es la labor primordial al plasmar las estrategias y planes de comunicación, tiene por objetivo cambiar la familiaridad del E.S.E. HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO, con su entorno Económico, Social y Ambiental en un trato armonioso y positivo desde el panorama de sus intereses y objetivos.

La tarea principal de la E.S.E. HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO es formalizar la relación de las organizaciones para reunir crear y pautar la existencia, el prestigio y credibilidad de dicha entidad.

### **3.4.9 Cultura social y religión**

En EL HOSPITAL SANTA ROSA DE TENJO se genera una cultura de diversidad e inclusión, promoviendo la igualdad de oportunidades y respeto sin importar la religión, etnia, raza y estrato social, reconociendo que para nosotros es más importante la experticia, el compromiso y la ética profesional, reconociendo que nuestras diferencias nos hacen más fuertes.

### 3.4.10 Marco normativo

La Norma Internacional ISO 26000 tiene como objetivo ser implementada y utilizada por cualquier tipo de organización, ya sea (pequeña, mediana o grande / privada o pública). Esta Norma busca que la organización dirija voluntariamente mediante principios, parámetros y guías su dirección de actuar, de una manera responsablemente social, abarcando de forma global y holística un impacto positivo a todos los Stakeholders, a los cuales la organización influye de manera directa o indirecta.

Por ende la norma aspira a ser una ayuda, frente a la contribución y participación activa para el desarrollo de las comunidades, la protección de los derechos de los trabajadores y consumidores, el desempeño industrial frente al impacto ambiental y el englobe complejo frente a los aspectos sociales, económicos y ambientales en el mundo.

Este código se elabora teniendo por referente el fin del SGSSS y los derroteros trazados por la ley 1122 de 2007, el código de ética y buen gobierno es una herramienta para la mejora continua y para asegurar la calidad en la prestación de los servicios de salud con esquemas de fortalecimiento del talento humano y de atención al usuario. (Social, 2007)

También se rige por el Modelo Especial de Control Interno (MECI), Modelo establecido por el Estado para sus entidades mediante el Decreto No. 1599 de 2005 modificado en su artículo 4 por el Decreto 2621 de 2006. Proporciona una estructura para el control a la estrategia, gestión y evaluación del desempeño institucional, con el propósito de mejorarlo mediante el fortalecimiento del control y de los procesos de evaluación.

### **3.5 Glosario**

#### **Responsabilidad Social Empresarial:**

Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (stakeholders), en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales (ICONTEC, 2008).

#### **Stakeholders:**

Approach (Pitman, 1984), para referirse a «quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa». Esto hace referencia a que por medio del código de conducta estamos afectando directamente las actividades de los colaboradores en el Hospital.

#### **Impacto:**

(Couturejuzón, 2004,5) “El impacto de un proceso se traduce en sus efectos sobre una población o comunidad, centrado en el mejoramiento profesional y humano del hombre y su superación social. Algunos autores cubanos incluyen el impacto educacional dentro de los criterios generales utilizados para definir la calidad de la dirección educacional. Estos criterios son: la eficiencia educativa, la funcionalidad, el desarrollo de la población y la eficacia directiva operativa”. El impacto en un código de conducta se ve reflejado en la educación y formación de cultura en una organización tratando de cambiar hábitos incorrectos e inseguros.

**Criticidad:**

(Stiven 2011) la criticidad se define como la capacidad que tiene el hombre para hacer conscientemente afirmaciones verdaderas cayendo en cuenta de porque las hace, de los límites de estas afirmaciones y del dinamismo que lo lleva a agruparse siempre más allá de los límites.

**Descentralización:**

(Julián Pérez Porto 2017) define la descentralización como “el acto y la consecuencia de descentralizar: delegar parte del poder que ejercía un organismo central a diferentes entidades o corporaciones. La descentralización implica una división o un reparto de la autoridad”.

Por medio del código de conducta que estamos realizando estamos delegando actividades para fomentar cultura en el Hospital con el fin de tener hábitos favorables para el mismo.

**Provisorio:**

Según (Javier Navarro 2016) “Se dice que algo es provisorio cuando se considera que tiene un carácter temporal, es decir, que no va a ser duradero o permanente”

**Conflicto de Intereses:**

(Dennis Thompson 1993) define el conflicto de interés como aquellas situaciones en las que el juicio de un profesional concerniente a su interés primario (por ejemplo, el bienestar de los seres humanos y la integridad de su investigación) tiende a estar indebidamente influido por un interés secundario, de tipo generalmente económico o personal.

**Código de conducta:**

(Kenya Giovanini 2018) define Los códigos de conducta como “una declaración formal en donde se registran los valores y estándares éticos de una empresa y organización. Este tipo de guías ayudan a diseñar y establecer el tipo de normas de comportamiento en términos de Responsabilidad Social Empresarial”.

### **3.4 Recursos financieros y decisiones de inversión objeto de un código de conducta**

Dentro de la conformación del código de conducta se establecen y definen que todos los recursos financieros tanto de tipos tangibles o intangibles, propios o ajenos corresponden al conjunto de activos corrientes o no corrientes, fuentes inversión y obligaciones de impacto financiero en el corto, mediano o largo plazo, los cuales establecen el grado de liquidez actual o futura de la entidad.

Por lo anteriormente dicho los recursos financieros propios pueden estar representados bajo tipificación monetaria en efectivo, depósitos bancarios, tecnológicos, humanos, infraestructurales, bonos, cheques, reservas o inversiones gubernamentales, recursos los cuales son indispensables para el funcionamiento de las actividades y permanencia en el tiempo de la organización establecidas en este código de conducta, de igual manera los recursos ajenos pueden llegar a corresponder a todo tipo de endeudamiento de carácter externo como créditos, acreedores, emisión de valores, préstamos y todo tipo de contraprestación monetaria que requiera una retribución económica a cambio de un beneficio.

Por ello para terminar, se contempla que dentro de las políticas de control y seguimiento bajo este código de conducta se fomentan la austeridad y la minimización del desperdicio innecesario a todo nivel, teniendo en cuenta que las directivas de la institución serán los encargados de velar por el correcto y adecuado manejo de los recursos y obligaciones financieras de la entidad,

fomentando a un desarrollo sostenible con calidad y servicio para todos los stakeholders implicados e impactados de manera directa o indirecta producto del actuar de la entidad prestadora de salud.

**Tabla 3. Formato recursos financieros del código de conducta Hospital Santa Rosa de Tenjo**

<b>ACTIVIDADES A REALIZAR</b>	<b>RESPONSABLES</b>	<b>MATERIALES</b>	<b>PRESUPUESTO</b>
<b>Una reunión de concientización de la necesidad de crear el Código de Conducta, con todos los actores involucrados</b>	Gerente y personal administrativo	Refrigerios	\$20.000.00
<b>Cinco Reuniones de diseño y elaboración del Código de Conducta</b>	Gerente y personal administrativo	Refrigerios	\$100.000.00
<b>Impresión de 100 Códigos de Conducta</b>	Personal administrativo	Impresión de cuadernillos	\$1.000.000.00
<b>Plenarias de concientización y despliegue de los Códigos de Conducta</b>	Gerente y personal administrativo	Video Beam Refrigerios	\$200.000.00
<b>Plotter del código de conducta</b>	Personal Administrativo	Impresión plotter	\$80.000.00
		<b>TOTAL</b>	<b>\$1.400.000.00</b>

**Tabla 3.** Presenta el presupuesto de las actividades necesarias para la implementación del código de conducta.

Fuente: Grupo Colaborativo 101008\_1

#### **4. Stakeholders**

Los stakeholders representan los actores que intervienen en el funcionamiento del Hospital, se realiza una clasificación interna y externa que aportan al funcionamiento del Hospital Santa Rosa de Tenjo, generando una explicación de los procesos que afectan a la entidad y su impacto en la comunidad.

## 4.1 Breve descripción de los Stakeholders

(Pitman, London, 2007), define Stakeholders como “quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa” estos grupos son los implicados en la planificación estratégica de las empresas.

Entre las partes interesadas dentro de dicha organización podemos tener a trabajadores, accionistas, clientes, proveedores de bienes y servicios, de las organizaciones civiles y gubernamentales.

## 4.2 Mapa Genérico De Stakeholders

En el siguiente Mapa se identifican los entes internos y externos que participan en las actividades de los Stakeholders del Hospital Santa Rosa de Tenjo.

**Ilustración 2 Mapa genérico**



**Ilustración 1.** Se presenta los clientes internos y externos que hacen parte del Hospital Santa Rosa de Tenjo. Fuente:

Grupo Colaborativo 101008\_1

**Tabla 4 Stakeholders**

	<b>STAKEHOLDERS</b>	<b>LEYES EXISTENTES</b>	<b>EXPECTATIVAS SOCIALES</b>
<b>CLIENTES INTERNOS</b>	Trabajadores: tanto de Planta como personal administrativo (gerente, jefes y directivos).	Código Laboral	Equilibrio en vida social y familiar Motivación Clima laboral
	Directivos: gerentes y directivos de la institución	Código Laboral	Equilibrio en vida social y familiar
	El Estado Colombiano	Políticas de Estado	Atender las necesidades de salud de la población
<b>CLIENTES EXTERNOS</b>	Sociedad: población y comunidades del país.	Derechos humanos Protección ambiental	Inclusión social Eco sostenibilidad
	Proveedores: todas aquellas personas naturales y jurídicas que abastecen de insumos al Hospital.	Código comercial	Comercio justo Códigos de ética Ley anticorrupción Buena calidad
	Clientes o usuarios: todas aquellas personas que utilizan los servicios que presta el hospital y aquellos que se benefician de otros servicios extra hospitalarios como campañas de prevención, vacunación entre otras.	Transparencia	Códigos de ética
	Comunidad local: Población y comunidades que habitan en el municipio donde se encuentra la planta física del hospital.	Contenido local	Apoyo a la cultura Bienestar social Aceptación de la institución en la localidad
	Otras organizaciones: empresas privadas	Competencia leal	

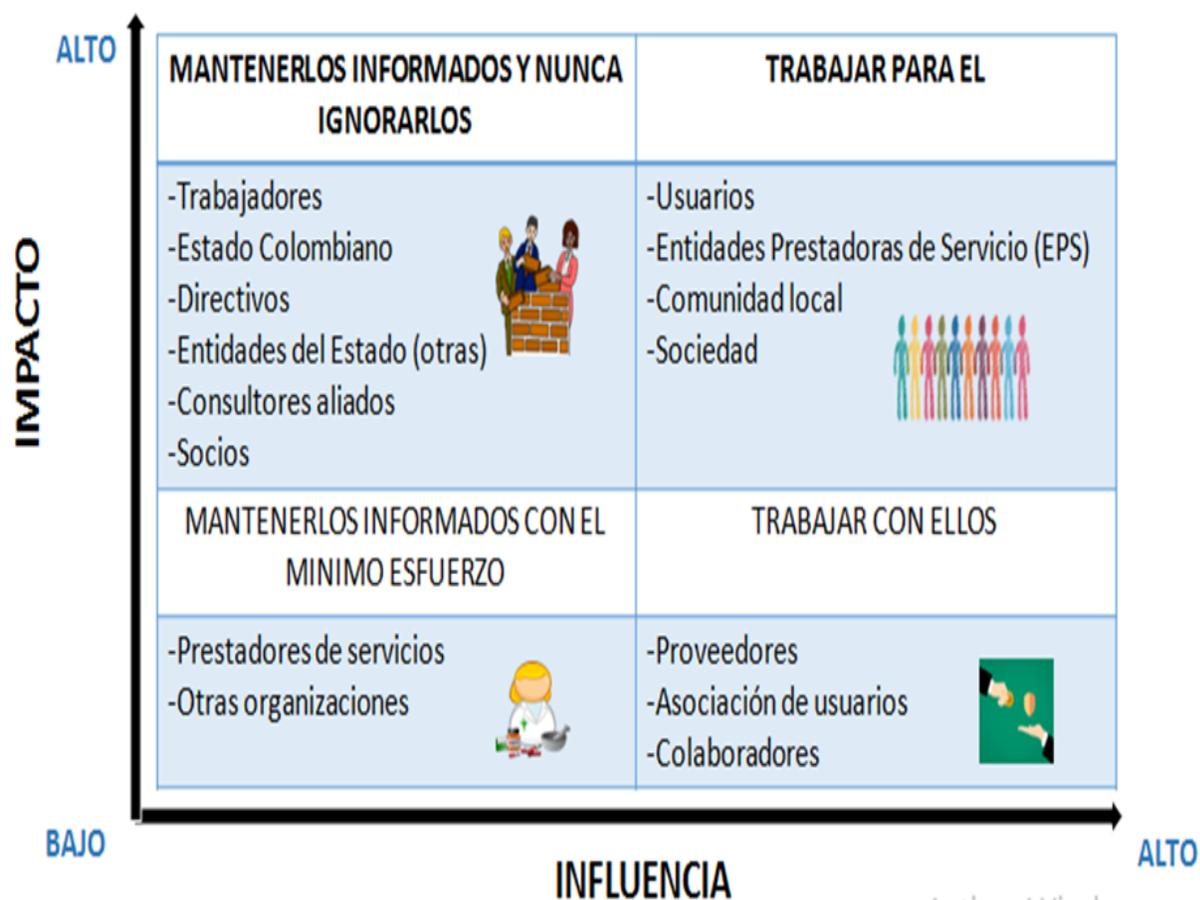
prestadoras del servicio de salud y/o otras empresas prestadoras de salud públicas.	Plan nacional de desarrollo	Certificaciones Desarrollo nacional
Entidades del Estado (Ministerio de Salud, Superintendencia de Salud, Secretaría de Salud)	Resolución 2003 Resolución 408 del 2018	Normatividad para la habilitación del hospital
Prestadores de servicios (IPS, Profesionales independientes, Servicios especiales de transporte)	Resolución número 1441 de 2013	Procedimientos para las empresas prestadoras de Servicios de Salud para habilitar los servicios
Entidades Prestadoras de Servicios (EPS)	Ley número 1122 de 2007	Modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud
Consultores aliados	Ley no.1882 de 15 ene 2018	Modificaciones a la contratación pública en Colombia y a la ley de infraestructura
Asociación de usuarios	Ley 100 de 1993 – Artículo 153	Participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones del SGSS en Salud y del sistema en su conjunto.

Fuente: Grupo Colaborativo 101008\_1

### 4.3 Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre la empresa seleccionada y los stakeholders (actores).

A continuación, se presentan los actores que hacen parte de la institución, como el análisis del impacto que estos tienen dentro de las actividades propuestas.

**Ilustración 3 Matriz Influencia impacto**



**Ilustración 2.** En esta ilustración se aprecia las influencias comparadas con los impactos, entre el Hospital Santa Rosa de Tenjo y los actores o stakeholders de la misma. Fuente: Grupo Colaborativo 101008\_1

## **5. Plan Responsabilidad Social Empresarial Hospital Santa Rosa de Tenjo.**

En la siguiente tabla, se presenta de manera detallada el Plan de RSE del Hospital Santa Rosa de Tenjo, tomando como referencia las problemáticas identificadas en la evaluación de impacto (Tabla 1), en donde se evalúan 3 factores relevantes para la entidad: el económico, el social y el ambiental.

## 5.1 Plan de responsabilidad social empresarial Hospital Santa Rosa de Tenjo

**Tabla 5 Matriz Plan de RSE Hospital Santa Rosa de Tenjo**

<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>
<b>Económica</b>	<b>Gerencia</b>	Garantizar el cumplimiento de los pagos que deben realizar las EPS´s a la entidad, de acuerdo a las fechas y servicios establecidos con cada una	Implementar sistemas de monitoreo en el área contable y financiera del hospital, que permitan identificar las fechas de pago de cada EPS, con el fin de generar alertas a cada una antes del vencimiento de los pagos, para que el flujo de caja y el pago de las obligaciones del Hospital no se vea afectado	Durante la funcionalidad del Hospital	Personal administrativo de las áreas financieras y contables.	No. De pagos procesado en el mes/ No. De Total de pagos que deben ser procesados	Trimestral a través de un informe
		Buscar métodos de financiación que se ajusten al presupuesto del hospital	Solicitar a entidades bancarias un plan de financiación para mejorar la infraestructura a fin de poder acreditar la entidad conforme a las normas vigentes, contemplando dentro de las propuestas los costos y presupuestos que el Hospital tiene actualmente. Es importante crear un convenio con algún banco que maneje una tasa de interés preferencial con el Hospital.	6 Meses	Personal administrativo de las áreas financieras y compras, en conjunto con la Gerencia	Presupuesto total de la oferta/ Presupuesto total del Hospital	Bimensual de acuerdo al desarrollo y presentación de las propuestas

<b>Usuarios</b>	Cobertura en atención a usuarios del sistema de salud y aumentar las acciones en el PIC (Planes de Intervenciones Colectivas)	Trabajar junto a la Secretaria de Protección Social del Municipio para identificar las comunidades que aún no han sido intervenidas y están descuidadas por el PIC Municipal a fin de que puedan incorporarse en los programas de salud de tal manera que se genere impacto social.	1 Año	Personal representante de protección social, auxiliares de enfermería del PIC (GEBIS), trabajo en campo.	Total de la población municipal/total de usuarios no vinculados	Trimestral
<b>Secretaría de Salud Municipal</b>	Implementar un plan de capacitación gratuito para el personal medico	Generar convenios de capacitación con el gobierno o entidades de similitud con el Hospital que ofrezcan programas gratuitos de capacitación, a fin de poder capacitar al personal médico de manera gratuita, generando ahorros que nos permitan invertir en otras líneas financieras que presenten déficit.	5 Meses	Gerencia administrativa, financiera y Recursos Humanos	No. De personal capacitado/ No. De personal activo	Semestral a través de informes de gestión de las áreas involucradas .
<b>Proveedores</b>	Establecer procesos para la administración de proveedores en el Hospital	Gestionar licitaciones con proveedores farmacéuticos certificados, con las cuales se pueda evaluar los precios más económicos de los medicamentos conservando la calidad de los mismos.	1 año	Área de Compras	Servicios ofertados/Costos	Mensual
<b>Comunidad Municipal</b>	Atender las necesidades de salud de las poblaciones en general	Se generarán horarios de atención flexibles para los adultos mayores, con el cual se puedan optimizar los tiempos de atención de manera oportuna.	9 meses	Administrativos	Número de usuarios adultos mayores atendidos/Número de	Bimensuales

		usuarios registrados				
		Liderar campañas de promoción y prevención móviles en los sectores rurales del municipio, a fin de que toda la población que pertenece al régimen subsidiado pueda acceder a estos servicios	1 año	Recursos Humanos, áreas de promoción y prevención, salud ocupacional	No. De usuarios atendidos que pertenecen al sector rural del municipio/ No. De usuarios afiliados pertenecientes al sector rural del municipio	Trimestrales
		Se promoverán campañas de sensibilización a los usuarios para que cancelen las citas programadas a las que no puedan asistir con tiempo a fin de que otros usuarios puedan acceder a los servicios.	6 Mese	Área de Marketing	Número de citas agendadas/número de citas canceladas	Mensuales
<b>Trabajadores</b>	Implementar un plan de bienestar social que permita mejorar el clima laboral de los empleados	Realizar pausas activas en las diferentes áreas, con las cuales los trabajadores salgan de su rutina diaria durante 15 min 2 veces al día	1 MES	Seguridad Ocupacional	Número de trabajadores participantes /número total de trabajadores	Mensual
		Realizar salidas lúdicas que les permitan a los empleados interactuar entre ellos mismos y	6 Meses	Recursos Humanos/Finanzas	Número de trabajadores participantes	Mensual

		generen dispersión de sus actividades laborales, por lo menos 2 veces al año			/número total de trabajadores		
<b>Ambiental</b>	<b>Gerencia</b>	Elaborar un plan ambiental, que permita al Hospital aportar en el cuidado del medio ambiente	Generar proyectos sobre manejo de residuos hospitalarios que le permitan a los empleados conocer las normas vigentes y aplicarlos a los servicios que se prestan	1 MES	Recursos Humanos, Empleados	Actividades plasmadas en el plan ambiental / actividades ejecutadas	Mensual
		Capacitar al personal de aseo para la separación de los residuos	Generar capacitaciones trimestrales al personal de aseo para la recolección adecuada de los residuos a fin de contribuir con la separación de los mismos y así mantener control sobre el reciclaje	2 MESES	Recursos Humanos/Salud Ocupacional y Ambiental	Número de empleados capacitados/ número total de empleados	Trimestral
	<b>Gerencia</b>	Incorporar un plan de reciclaje dentro del hospital	Aprobar un plan de reciclaje dentro del hospital que permita la instalación de puntos ecológicos en donde se realice la recolección de los residuos a través de canecas señalizadas	Año y Medio	Control Operativo	No. De puntos ecológicos implementados/ No. De puntos que por norma se deben tener	Bimensuales
		Controlar el uso de residuos hospitalarios	Crear un sistema operativo que permita identificar la prevención, control y corrección anticipada de los impactos ambientales negativos, que pueden presentarse por el manejo inadecuado de los residuos hospitalarios	Inmediato	Recursos Humanos/Salud Ocupacional/control operativo	Cantidad de residuos recolectados / Cantidad de insumos utilizados	Diario

Fuente: Grupo Colaborativo 101008\_1

## 5.2 Plan de comunicaciones a los *interesados* (Stakeholders)

En la tabla que se relaciona a continuación se presentan los actores que hacen parte del plan de responsabilidad social empresarial del Hospital Santa Rosa de Tenjo, como los tiempos y medios establecidos para el cumplimiento de los mismos.

**Tabla 6 Matriz Plan de Comunicaciones**

DIMENSION	STAKEHOLDERS	FRECUENCIA	MEDIO
Económico	Gerencia	Semanal	Emails, Comunicación verbal, comunicación escrita (rendición de cuentas), medios magnéticos y/o digitales, video conferencias
	Usuarios	Mensual	Medios de comunicación local, folletos, volantes, página de internet empresarial, redes sociales, comunicación verbal, rendición de cuentas, radio y televisión.
	Proveedores	Mensual	Comunicación escrita, emails, plataformas institucionales,
	Empleados	Mensual	Emails, Comunicación verbal, comunicación escrita (rendición de cuentas), medios magnéticos y/o digitales, video conferencias
	Entidades del Estado	Mensual / Trimestral	Informes de gestión escritos (rendición de cuentas), emails, comunicación verbal
Social	Comunidad local	Bimensual	Medios de comunicación local, folletos, volantes, página de internet empresarial, redes sociales, comunicación verbal, muros informativos dentro de la entidad, televisión, rendición de cuentas.
	Empleados	Diario	Correos electrónicos, memorandos, WhatsApp, cartelera institucionales.
Ambiental	Gerencia	Mensual	Informes de gestión escritos, video conferencias, folletos

Entidades del Estado	Trimestral	Informes estadísticos escritos, correo electrónico
Empleados	Mensual	Capacitaciones, campañas, radio, televisión, prensa, redes sociales, volantes informativos.
Comunidad local	Diario	Radio, televisión, prensa, Redes Sociales, volantes informativos.

Fuente: Grupo Colaborativo 101008\_1

### 5.3 Recomendación del modelo de informe RSE

Para el Hospital Santa Rosa de Tenjo se recomienda el modelo de informe de gestión Global Reporting Initiative (GRI) que en español significa Iniciativa de informe Global.

De acuerdo a los Stakeholders que relacionamos en la tabla del plan de responsabilidad social empresarial este modelo es el que mejor se ajusta porque es una manera de comunicar y generar información sobre las actividades de la empresa.

Este modelo cuenta con una aceptación internacional, el cual nos ofrece una guía para la elaboración de informes de sostenibilidad teniendo en cuenta aspectos económicos, sociales y medioambientales. Gracias a este informe la empresa puede ser calificada en términos de transparencia y sostenibilidad.

Este Modelo como su nombre lo indica, tiene incidencia global, hace que el reporte económico, social y ambiental del hospital sea de manera permanente y constante, con los estándares más altos de rigurosidad; promueve el compromiso, la responsabilidad y la proactividad, para dar solución a las problemáticas de la sociedad, orientados en los 9 principios del Pacto Global. Dentro de los participantes adheridos a este modelo, están las Naciones

Unidas, grupos Defensores de los Derechos Humanos, diferentes asociaciones empresariales, entre otros.

## **Conclusiones**

Podemos concluir que el Diplomado en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial, nos permitió como estudiantes de Pregrado de Administración de Empresas de la UNAD, reforzar, adquirir, profundizar y desarrollar nuevas capacidades, habilidades y competencias que podremos llevar a la aplicación al ámbito organizacional frente a las dimensiones económicas, ambientales y sociales.

Por otra parte con gran satisfacción podemos decir que mediante los conocimientos adquiridos tendremos la capacidad de incorporar un Plan de Responsabilidad Social para cualquier organización, buscando proponer un direccionamiento estratégico que contribuya al crecimiento dimensional a nivel local o regional buscando desarrollo y soluciones eficientes a las problemáticas actuales en nuestro país.

## Referencias

- Aguilar, M. À. (2000). *El impacto de la carrera de economía de la BUAP en el mercado laboral: la visión de los egresados de la generación*. Obtenido de <http://www.eumed.net/libros-gratis/2009b/559/EI%20concepto%20de%20impacto.htm>.
- Alonso, V. (2006). *Marketing social corporativo: una estrategia de desarrollo comercial en España. (pp. 11-38)*. . Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=3199840&ppg=1>
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales desarrollo y destrezas, competencias y actitud, capítulo 2, 3 y 10. Editorial ECOE*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10559782&ppg=11>
- Arredondo, T. V. (2014). *Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana*. Obtenido de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a02.pdf>
- Bautista, R. (2012). *Incertidumbre y riesgos: en decisiones financieras, capítulo 8. Editorial ECOS Ediciones*. . Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=9&docID=3208874&tm=1510659068078>
- Braidot, N. (2014). *Neuromanagement: la revolución neurocientífica en las organizaciones, del management al neuromanagement. (pp. 28-35, 431-473)*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=10&docID=3224821&tm=1510419158573>
- Carballo, R. (2005). *Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación, capítulo 1. Ediciones Díaz de Santo*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4183836&tm=1510602265255>
- Colombia, R. d. (s.f.). *Informe sobre las medidas adoptadas y el progreso realizado por el Estado Colombiano en la*. Obtenido de [http://www.oas.org/juridico/spanish/mec\\_avance\\_colX.pdf](http://www.oas.org/juridico/spanish/mec_avance_colX.pdf)
- Corporativa, O. d. (2014). *Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 17-23, 30-31*. Obtenido de [http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook\\_La\\_RSC\\_modific.06.06.14\\_OK.pdf](http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf)

- Corredor, C. (2013). *Negocios internacionales: fundamentos y estrategias (2a. ed.)*. (pp. 206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>
- Cueto, C. &. (2017). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Capítulo 2*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>
- Dacasa, E. (2017). *SOBRE LA ÉTICA Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. (Spanish)*. *Revista Académica, Facultad De Derecho*, 14(29), 43-92. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=lgs&AN=124347352&lang=es&site=eds-live>
- Dàvila, L. (2017). *OVI – Còdigo de Conducta. [Archivo de video]*. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10596/14162>
- DIRECON., D. d. (2013). *Instrumentos de Responsabilidad Social*. Obtenido de <https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf>
- EMPRESARIAL, U. -D. (2019). *Primera web* . Obtenido de <http://conferencia2.unad.edu.co/p09jv6aye7sj/?launcher=false&fcsContent=true&pbMode=normal>
- Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. (pp.36-47 y 229-235)*. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>
- Garzon-Ruiz. (2014). *Estatus Juridico de la responsabilidad* . Obtenido de <http://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>
- Gutiérrez, E. (2010). *Competencias gerenciales, habilidades conocimiento aptitudes, capítulo 2, 4, 6 y 7. Editorial ECOE.* . Obtenido 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). Obtenido 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. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=11379275&ppg=5>
- Lombana, J. G. (s.f.). *Negocios internacionales: fundamentos y estrategias (2a. edición)*. (pp.206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>
- LOPEZ, H. R. (2010). *Código de Etica y Buen Gobierno - Segunda Version* . Obtenido de [http://www.hrplopez.gov.co/archivos/CODIGO\\_DE\\_ETICA\\_Y\\_BUEN\\_GOBIERNO\\_V.02.pdf](http://www.hrplopez.gov.co/archivos/CODIGO_DE_ETICA_Y_BUEN_GOBIERNO_V.02.pdf)
- Malfitano, C. A. (2007). *Neuromarketing: cerebrando negocios y servicios, capítulo 9*. (pp. 244-245). Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=3186030&ppg=1>
- Narrillos, R. (2013). *Economía social: valoración y medición de la inversión social: método SROI*. Madrid: Ecobook. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=858381&lang=es&site=eds-live>
- Narvæz, M. (2017). *Teoría de los Stakeholders*. [Archivo de video]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10596/14060>
- Narvæz, M. (2018). *Marketing Corporativo vs. Marketing social*. [Archivo de video]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10596/18149>
- Narvæz Ferrin, M. E. (08 de Diciembre de 2017). *Teoría de los Stakeholders*. Obtenido de <https://repository.unad.edu.co/handle/10596/14060>
- Núñez, G. O. (2004). *la responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible*. (pp. 19-21). . Obtenido de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5779-la-responsabilidad-social-corporativa-un-marco-desarrollo-sostenible>
- Palacios, F. G. (2014). *Manual práctico de responsabilidad social corporativa: gestión diagnóstico e impacto en la empresa*. (pp. 11-28). Madrid, ES: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=4909723>
- Páramo, D. (2016). *Una aproximación al marketing social*. Pensamiento & Gestión. (pp. vii-xii). Obtenido de

- <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=122029607&lang=es&site=eds-live>
- Paúl, H. S. (2014). *CÓDIGO DE ÉTICA, BUEN GOBIERNO, TRATO Y COMPORTAMIENTO*. Obtenido de <http://www.esehospicaldas.gov.co/wp-content/uploads/2015/07/codigo-etica-dec.pdf>
- Paula, G. F. (2006). *CEPAL. Gobernabilidad corporativa, responsabilidad social y estrategias empresariales*. (p. 22-46). Obtenido 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)
- Pitman, London. (2007). *La teoría de los stakeholders*. Obtenido de <file:///C:/Users/williamorlando/Downloads/Dialnet-LaTeoriaDeLosStakeholders-2471547.pdf>
- Porter, M. (2015). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. 2a. edición. Capítulo 1. Editorial Patria. . Obtenido 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. . Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=547340&lang=es&site=eds-live>
- Prieto, J. (2012). *Gestión estratégica organizacional*. (pp.236-241). Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=9&docID=3204280&tm=1510418067904>
- Social, M. d. (2007). *Ley Número 1122 del 2007 (Enero 9)*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-1122-de-2007.pdf>
- Schwalb, M. &. (2013). *Dimensiones de la responsabilidad social del marketing*. *Utopia Y Praxis Latinoamericana*, 18(63), (pp. 434-456). Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=108747713&lang=es&site=eds-live>
- Tenjo, H. S. (2017). *Hospital Santa Rosa de tenjo*. Obtenido de <http://esehospitalsantarosadetenjo.gov.co/virtual.html#>
- Tenjo, H. S. (2017). *Hospital Santa Rosa de Tenjo*. Obtenido de <http://esehospitalsantarosadetenjo.gov.co/index.html2017>

- Torre, J. (2014). *Neurociencia, neuroética y biética*. p. 44-64. Editorial Universidad Pontificia Comillas. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=3224768&tm=1510597504684>
- Triana, K. (2017). *OVI - Porter's Five forces*. [Archivo de video]. Obtenido de <http://hdl.handle.net/10596/12882>
- UNAD. (08 de Enero de 2019). *Unidad 5 - Marketing social y responsabilidad social*. Obtenido de Recursos educativos requeridos (Bibliografía obligatoria): <https://campus18.unad.edu.co/ecacen24/mod/page/view.php?id=1424>
- UNAD. (08 de Enero de 2019). *Unidad 6 -Tipos de responsabilidad social empresarial*. Obtenido de Recursos educativos requeridos (Bibliografía obligatoria): <https://campus18.unad.edu.co/ecacen24/mod/page/view.php?id=1425>
- UAND. (2019). *Unidad 8 - Responsabilidad social corporativa*. Obtenido de Recursos educativos requeridos (Bibliografía obligatoria): <https://campus18.unad.edu.co/ecacen24/mod/page/view.php?id=1427>
- UNAD. (2019). *Unidad 9 - Neurociencias aplicadas a la gerencia*. Obtenido de Recursos educativos requeridos (Bibliografía obligatoria) : <https://campus18.unad.edu.co/ecacen24/mod/page/view.php?id=1428>
- UNAD. (2019). *Unidad 10 - Sistema e instrumentos de la gestión global de la responsabilidad social corporativa*. Obtenido de Recursos educativos requeridos (Bibliografía obligatoria): <https://campus18.unad.edu.co/ecacen24/mod/page/view.php?id=1429>
- UNAD. (2019). *Web conferencia Fase 4 - Diplomado*. Obtenido de <http://conferencia2.unad.edu.co/pqswshmf8t6/?launcher=false&fcsContent=true&pbMode=normal>
- Vélez, M. (2011). *Un recorrido hacia la responsabilidad social corporativa*. (Spanish). *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 55. Obtenido de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=64443920&lang=es&site=eds-live>
- Web, J. (2019). *Hospital Santa Rosa de Tenjo* . Obtenido de <http://esehospitalsantarosadetenjo.gov.co/>

Anexo

### **1. Link del video**

[https://www.youtube.com/watch?v=Pmp9SiY3Q\\_E&rel=0+Ver+suPowtoon%3Ahttps%3A%2F%2Fwww.powtoon.com%2Fonline-presentation%2FdqjXUxBqpAe%2Fcontextualizacion-sobre-rse-vs-marketing%2F](https://www.youtube.com/watch?v=Pmp9SiY3Q_E&rel=0+Ver+suPowtoon%3Ahttps%3A%2F%2Fwww.powtoon.com%2Fonline-presentation%2FdqjXUxBqpAe%2Fcontextualizacion-sobre-rse-vs-marketing%2F)