

**PLAN DE RESPONSABILIDAD PARA EL HOSPITAL REGIONAL DE GARCIA
ROVIRA**

ELIZABETH VARGAS CASTRO

CARMEN ANDREA ACEVEDO

CRISTIAN HERNANDO CRUZ

RUDY XIMENA VARGAS

JUAN CARLOS DIAZ

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

**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA ESTRATEGICA Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Julio, 2018

**PLAN DE RESPONSABILIDAD PARA EL HOSPITAL REGIONAL DE GARCIA
ROVIRA**

ELIZABETH VARGAS CASTRO CÓDIGO 1.098.642.911

CARMEN ANDREA ACEVEDO CÓDIGO 24.081.569

CRISTIAN HERNANDO CRUZ CÓDIGO 1.110.506.033

RUDY XIMENA VARGAS CÓDIGO 1.048.849.463

JUAN CARLOS DÍAZ CÓDIGO 93.239.824

GRUPO: 101008-3

TUTOR: FAIBER ALEXIS BENAVIDES ALBA

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

**PROGRAMA ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA ESTRATEGICA Y
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Julio, 2018

Tabla de contenido

Resumen	6
Palabras Clave	6
Stakeholders; Código de conducta; Matriz de relaciones.....	6
Abstract	7
Introducción	8
1. Objetivos.....	9
Objetivo General.....	9
Objetivos Específicos	9
2. Propuesta plan de Responsabilidad Social Empresarial del Hospital Regional de García Rovira	10
2.1. Direccionamiento estratégico	10
Misión	11
Visión.....	12
Valores	12
2.1.1. Formato de evaluación del desempeño del Hospital Regional de García Rovira	13
2.2. Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial	14
3. Código de Conducta.....	16
3.1. Modelo gerencial seleccionado con una breve descripción.....	16
3.2. Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta	17
3.3. Código de conducta.	20
3.4. Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta	43
4. Stakeholders.....	43
4.1. Breve descripción de los Stakeholders	43
4.2. Mapa genérico de Stakeholders de cada uno de los participantes.....	44
4.4. Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre El Hospital García Rovira y los Stakeholders (actores).....	45
5. Plan de responsabilidad social empresarial	46
5.1. Plan de responsabilidad social empresarial	47
5.2. Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders)	58
5.3. Modelo de informe de gestión recomendado	61
Conclusiones	63
Referencias	64
Anexos.....	67

Índice de Ilustraciones

Ilustración 1. Fachada del Hospital García Rovira	10
Ilustración 2. Hospital García Rovira.....	11
Ilustración 3. Estructura Organizacional del Hospital	25
Ilustración 4. Mapa de Procesos del Hospital	25
Ilustración 5. Mapa Genérico del Hospital García Rovira	44
Ilustración 6. Matriz de Relaciones Hospital García Rovira.....	45

Índice de Tablas

Tabla 1. Evaluación del Impacto del Hospital Regional de García Rovira.....	13
Tabla 2. Matriz Factores – Impacto – Desempeño - Riesgo	37
Tabla 3. Recursos Financieros para el Código de Conducta.....	43
Tabla 4. Plan de Responsabilidad para el Hospital García Rovira.....	47
Tabla 5. Plan de Comunicaciones Hospital Regional de García Rovira.....	58

Resumen

El Hospital Regional de García Rovira es una empresa Social del Estado, comprometida en brindar servicios de salud de baja y mediana complejidad de forma segura, oportuna, continua y eficiente con talento humano, tecnología e infraestructura competente: enfocados en educación, promoción y fomento de la salud; prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.

En este trabajo vamos a identificar el direccionamiento estratégico del Hospital Regional de García Rovira, a su vez diseñar el código de conducta y establecer los stakeholders, identificando cada uno de los participantes y su función definiendo la matriz de relaciones (influencia Vs Impacto), con relación a los stakeholders y sus respectivos participantes del Hospital Regional de García Rovira.

Palabras Clave

Stakeholders; Código de conducta; Matriz de relaciones; Direccionamiento Estrategico; Plan de Responsabilidad Social; Modelo de Gestion GRI.

Abstract

The Regional Hospital of García Rovira is a social enterprise of the State, committed to providing low and medium complexity health services in a safe, timely, continuous and efficient manner with human talent, technology and competent infrastructure: focused on education, promotion and promotion of health; prevention, diagnosis, treatment and rehabilitation of the disease.

In this work we will identify the strategic direction of the Regional Hospital of García Rovira, in turn design the code of conduct and establish the stakeholders, identifying each of the participants and their function defining the relationship matrix (influence Vs Impact), with relationship to the stakeholders and their respective participants of the Regional Hospital of García Rovira.

Keywords

Stakeholders; Code of conduct; Matrix of relationships; Strategic Addressing; Social Responsibility Plan; GRI Management Model.

Introducción

Con el desarrollo de la presente actividad se pretende elaborar un plan de responsabilidad social empresarial, partiendo de la identificación de una empresa que justifique la elaboración del mismo y este socialmente comprometida y responsable, aplicando herramientas y conceptos básicos de responsabilidad social empresarial.

Mediante la identificación de impactos sociales, económicos y ambientales y dando prioridad al de alto alcance, se pretende proponer estrategias y metodologías que permitan la incorporación y mitiguen los riesgos aplicando los conocimientos de la Responsabilidad Social Empresarial

1. Objetivos

Objetivo General

Elaborar un plan de responsabilidad social empresarial, a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales para el Hospital Regional de García Rovira

Objetivos Específicos

- Identificar el direccionamiento estratégico del Hospital Regional de García Rovira
- Diseñar el código de conducta para el Hospital Regional de García Rovira
- Establecer los stakeholders, identificando cada uno de los participantes y su función
- Definir la matriz de relaciones (influencia Vs Impacto), con relación a los stakeholders y sus respectivos participantes del Hospital Regional de García Rovira

2. Propuesta plan de Responsabilidad Social Empresarial del Hospital Regional de García Rovira

2.1.Direccionamiento estratégico

Presentación de la empresa

El Hospital Regional de García Rovira se creó mediante Decreto departamental N° 026 de Enero 25 de 2006.



Ilustración 1. Fachada del Hospital García Rovira

Fuente. Los Autores

Es una entidad de Segundo Nivel única en la Región, que presta servicios de salud de nivel I y II de complejidad en las Áreas de Promoción, Prevención, Asistencia y Rehabilitación a la población de la Provincia de García Rovira en Santander, para lo cual dispone de talento humano calificado, infraestructura física y tecnológica adecuadas. Para dar cumplimiento a nuestro objeto social brindamos a la comunidad atención integral oportuna, humanizada, personalizada y continua bajo estándares de calidad, enfocada hacia el perfil epidemiológico de la población usuaria



Ilustración 2. Hospital García Rovira

Fuente. Los Autores

Misión

Somos una Empresa Social del Estado, comprometida en brindar servicios de salud de baja y mediana complejidad de forma segura, oportuna, continua y eficiente con talento humano, tecnología e infraestructura competente: enfocados en educación, promoción y fomento de la salud; prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.

Visión

La E.S.E. Hospital Regional de García Rovira será en el 2.016 una institución acreditada y líder en la prestación integral de servicios de salud de baja y mediana complejidad en el oriente colombiano, sólida e innovadora reconocida por sus estándares de calidad, calidez, seguridad y confiabilidad.

Valores

En la ESE, Hospital Regional de García Rovira, nos caracterizamos en que cada una de las actividades que realizamos dentro de la entidad están basadas en la aplicación de claros principios y valores, tales como:

Valores:

- Ética
- Moral
- Pertenencia
- Honradez
- Responsabilidad

Principios:

- Responsabilidad
- Compromiso Social
- Vocación al Servicios
- Honestidad
- Solidaridad

1.1. Formato de evaluación del desempeño del Hospital Regional de García Rovira

La E.S.E Hospital Regional de García Rovira tiene como objetivo principal: Prestar servicios integrales de salud de mediana complejidad en los servicios de Cirugía, Hospitalización Adulta y Pediátrica, Consulta Externa y Urgencias, con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad en el municipio de Málaga y su área de influencia.

A lo cual dentro de sus estrategias de mercado y planeación estratégica se tiene:

- Mejorar la prestación del servicio en estadística para solicitud de citas, debido a que los usuarios deben realizar grandes colas y madrugar para lograr adquirir una cita médica.
- Mejorar la prestación del servicio de caja y facturación dado que las existentes no dan rendimiento acorde a la afluencia de usuarios.
- Organizar la parte jurídica dado que se tiene varios procesos en alto riesgo.
- Impulsar el servicio de tomografía en la Región, y los servicios de especialidades que se tienen.
- Dar inicio a firma de convenios de contratación con las EPS de la región para la unidad de Tomografía.
- Desarrollar estrategias para mejorar los servicios en las diversas áreas de la estructura organizacional.

Tabla 1. Evaluación del Impacto del Hospital Regional de García Rovira

Formato de evaluación Impacto empresa Social del Estado Hospital Regional de Garcia Rovira			
	Problema	Impacto	Prioridad atención (alta, media, baja)
Económico	Interno: La parte judicial en la que se encuentra el Hospital según declaraciones de la Directora es de alto riesgo; Se tiene 18 procesos jurídicos, por procesos laborales, médicos en los cuales son más de 3000 millones de pesos que están en juego, y los cuales están en alto riesgo, La E.S.E se encuentra en un riesgo bajo financiero. Externo: Se adquirió un tomógrafo de última tecnología a lo cual aún no se ha dado inicio a un servicio a toda la	Decrecimiento a nivel Económico de la E.S.E, por falta de gestión de convenios y problemas judiciales no solucionados a	Media.

	comunidad por lo tanto se va a impulsar el servicio de tomografía en la Región, y los servicios de especialidades que se tienen, firmando convenios con otras EPS, lo cual generar ingresos a la E.S.E de manera significativa.	tiempo.	
Social:	Interno: No se cuenta con capacitaciones periódicas al personal de acuerdo a la dependencia, insuficiencia de insumos para el cumplimiento del objeto social en los diferentes servicios. No cumplimiento de la normatividad de las EPS para las autorizaciones de los procedimientos y un alto índice de trámite logía para la admisión y el manejo de los pacientes. Externo: se presentan quejas continuas frente a las largas filas para adquirir citas y facturación.	Descontento de los usuarios por la atención al cliente frente a los servicios, y demora en los procesos donde se prefiere acudir a otras Instituciones para adquirir el servicio.	Alto
Ambiental:	Interno: No se está dando cumplimiento total de las normas de Bioseguridad, en las diferentes dependencias, generando riesgos químicos, biológicos y físicos. Externo: Falta de cultura de las personas visitantes frente al reciclar los residuos que se generen dentro de la Institución.	Contaminación hospitalaria, con alto riesgo de adquirir virus y bacterias a los usuarios.	Bajo.

Fuente. Los Autores

2.2. Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial

La responsabilidad social empresarial es aplicable a cualquier empresa ya sea del sector público o privado; la cual es un componente necesario para lograr el éxito organizacional, por lo anterior la E.S.E Hospital Regional de García Rovira genera un impacto de acuerdo a sus servicios en la sociedad y toda la Provincia de García Rovira, contribuyendo a un desarrollo sostenible y comprometida con el medio ambiente y la sociedad, desde una visión y un comportamiento socialmente responsable.

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.

Respecto al área crítica de la E.S.E en cuanto al área social traería grandes ventajas y soluciones a las dificultades que se presentan.

Al elaborar un plan de responsabilidad social empresarial para la E.S.E, se obtiene grandes ventajas y beneficios como:

- Posicionamiento y diferenciación en la prestación de los servicios de salud.
- Influencia positiva en la sociedad y la comunidad beneficiaria.
- Captación de nuevos clientes.
- Aumento de convenios de servicios en salud.
- Mejora de la imagen corporativa.
- Mejores relaciones de comunicación con el entorno.
- Mayor compromiso por parte de los empleados.
- Mejor clima laboral.
- Niveles de comunicación interna mejores.
- Mejor cultura Organizacional.
- Mayor compromiso con el medio ambiente, mediante el reciclaje y manejo adecuado de los residuos generados.
- Previene riesgos de todo tipo, ambiental, social, económico, físicos.
- Hay cambios en Innovación para mejorar.

3. Código de Conducta

3.1. Modelo gerencial seleccionado con una breve descripción

Para La Inclusión: Se identifican las necesidades y expectativas de los clientes, los requisitos del producto o la prestación del servicio, la entrega el producto terminado o se presta el servicio y se mantiene comunicación externa con el cliente, atendiendo incluso sus quejas y reclamos y finalmente se retroalimenta o se toma en cuenta la percepción del cliente, en relación con la capacidad de la organización en el cumplimiento de sus necesidades y expectativas.

Justificación del modelo:

Es importante para el desarrollo del código de conducta implementar un modelo gerencial como herramienta para promover la eficiencia y eficacia del Hospital Regional de García Rovira, y el modelo para la Inclusión me va a permitir identificar e involucrar las diferentes dependencias de la Entidad, y a la vez dar cuenta del estado de la empresa en cuanto a prestación de sus servicios y cobertura.

Este modelo gerencial para la E.S.E de GARCIA ROVIRA puede llevarse a cabo ya que es de suma importancia tanto el compromiso y cumplimiento de las expectativas de los servidores públicos como de los usuarios.

Trabajar tanto los servidores públicos como los usuarios por el mismo fin el cual es cumplir con un objetivo en común el cual es la satisfacción mutua cuidando de los valores morales y físicos de las dos partes.

Promover el auto cuidado y el cuidado de la infraestructura para así llegar a más personas en condiciones óptimas y de calidad.

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

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 sobre las maneras de implementar la responsabilidad social en la actividad y gestión interna de cualquier tipo de organización.

Pacto Mundial de la ONU: Su objetivo es conseguir un compromiso de libre adscripción de las entidades en responsabilidad social por medio de la implantación de 10 principios basados en derechos humanos, laborales, ambientales y de lucha contra la corrupción.

SISTEMAS 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.

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.

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.

EMAS: Sistema Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría elaborado por la Unión Europea. Es una herramienta de gestión para las empresas y otras organizaciones para evaluar, informar y mejorar su comportamiento medioambiental.

Norma UNE 165010 EX: "Ética. Sistema de gestión de la responsabilidad social en la empresa". Desarrollada por la Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) en 2009 en línea con el proceso de definición de la ISO 26000. Se trata de una guía con criterios para el mejor ejercicio de la Responsabilidad Social de la Empresa. No es certificable.

IQNet SR10: Sistema de gestión de la Responsabilidad Social desarrollado por IQNet a partir de la norma RS 10 de AENOR a la que sustituye.

Modelo de excelencia EFQM: Creado en 1991 por la European Foundation for Quality Management (EFQM) es un marco de trabajo no-prescriptivo basado en nueve criterios, que puede utilizarse para evaluar el progreso de una organización hacia la Excelencia.

GRI: Global Reporting Initiative o GRI es una institución multistakeholder independiente cuya misión es proporcionar un marco fiable y creíble para la elaboración de memorias de sostenibilidad, que pueda ser utilizado por las organizaciones cualquier sea su tamaño, su sector o su ubicación.

AA1000: La Norma AA1000 fue creada en 1999 por el Institute of Social and Ethical Accountability. Es una norma de procedimiento que pretende garantizar la calidad de las rendiciones de cuentas y de las evaluaciones, que puede ser utilizada por todo tipo de organización.

Gestión Del Buen Gobierno Corporativo

Código de Buen Gobierno Corporativo

La Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) desarrolló en 2006 el documento unificado de Buen Gobierno. Dicho código unifica y actualiza las recomendaciones sobre buen gobierno de sus precedentes Olivencia y Aldama.

Nacional

Documentos de trabajo del Consejo Estatal de RSE (CERSE)

Informe de la Subcomisión para potenciar y promover la Responsabilidad Social de las Empresas.

Informe del Foro de Expertos en Responsabilidad Social de las Empresas.

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).
Carta de sociedad civil a John Ruggie. 2007.

3.3. Código de conducta.

Código de conducta empresa social del estado hospital regional de García Rovira

Humanización con calidad y servicio

Málaga, Santander

El presente documento presenta el Código de conducta de la E.S.E Hospital regional de García Rovira está enfocado en prestar un servicio al público con calidad de acuerdo a las necesidades de los usuarios y de la región en la cual se tiene cobertura como la provincia de García Rovira, que permita mantener buenas relaciones en todas las direcciones, enfatizando principios, valores de comportamiento que refleje una gestión administrativa comprometida y conservando toda la responsabilidad ética y social como hospital líder de la región, garantizando transparencia en la Gestión.

Comprometidos con la salud de la población de esta región es necesario el compromiso social de la E.S.E siempre motivados en el servicio y brindando una permanente modernización en los diferentes escenarios, dentro de las políticas institucionales se resalta la Política de calidad

comprometida como organización prestadora de Servicios de Salud, ofrecer un servicio con buen trato, efectivo y oportuno.

La práctica de conducta descritas en este código define parámetros de acción de los diferentes estamentos como junta directiva, gerente, equipo directivo y servidores públicos del Hospital; Con el diseño de este código de conducta tiene como objetivo generar confianza en los usuarios con respecto a todos los servicios que la E.S.E presta, brindando herramientas como eje central para dar cumplimiento a la Misión, Visión y Política de calidad.

Objetivos generales y específicos

*** Objetivo General.**

- ✓ Diseñar un código de conducta que permita prestar servicios integrales de salud de mediana complejidad en los servicios de Cirugía, Hospitalización Adulta y Pediátrica, Consulta Externa y Urgencias, con énfasis en la promoción de la salud y prevención de la enfermedad en el municipio de Málaga y su área de influencia.

*** Objetivos específicos y estratégicos.**

- ✓ Prestar servicios de salud de 1, 2 y 3 nivel atendiendo la demanda, normatividad y estándares de calidad vigentes a la salud.
- ✓ Mantener la sostenibilidad financiera con principios de transparencia en la Gestión Administrativa.
- ✓ Aumentar la capacidad instalada, infraestructura, equipamiento biomédico y sistemas de información.

- ✓ Humanizar la calidad del servicio, prestando atención segura y oportuna centrada en el paciente, los usuarios y las partes interesadas.
- ✓ Implementar, el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud y los Sistemas integrados de Gestión regulados por la normatividad vigente y el desarrollo de la función pública, riesgos asociados a la prestación de servicios.
- ✓ Mejorar la categorización financiera institucional.
- ✓ 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.
- ✓ Mantener los servicios prestados habilitados, y aumentar el portafolio con nuevos servicios.
- ✓ Mejorar la prestación del servicio en estadística para solicitud de citas, debido a que los usuarios deben realizar grandes colas y madrugar para lograr adquirir una cita médica.
- ✓ Mejorar la prestación del servicio de caja y facturación dado que las existentes no dan rendimiento acorde a la afluencia de usuarios.
- ✓ Organizar la parte jurídica dado que se tiene varios procesos en alto riesgo.
- ✓ Impulsar el servicio de tomografía en la Región, y los servicios de especialidades que se tienen.
- ✓ Dar inicio a firma de convenios de contratación con las EPS de la región para la unidad de Tomografía.
- ✓ Desarrollar estrategias para mejorar los servicios en las diversas áreas de la estructura organizacional.

Modelo gerencial para la inclusión

Código de conducta de la empresa propuesta

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 en general, las organizaciones sociales y usuarios en general.

Capítulo 1. Origen y Naturaleza Institucional.

La E.S.E. Hospital Regional de García Rovira, se creó mediante Decreto Departamental N° 026 de Enero 25 de 2006.

Es una entidad de Segundo Nivel única en la Región, que presta servicios de salud de nivel I y II de complejidad en las Áreas de Promoción, Prevención, Asistencia y Rehabilitación a la población de la Provincia de García Rovira en San-tander, para lo cual dispone de talento humano calificado, infraestructura física y tecnológica adecuadas.

Para dar cumplimiento a nuestro objeto social brindamos a la comunidad atención integral oportuna, humanizada, personalizada y continua bajo estándares de calidad, enfocada hacia el perfil epidemiológico de la población usuaria.

Capítulo 2. Direccionamiento estratégico:

Misión

La empresa social del Estado Hospital Regional García Rovira es una institución prestadora de servicios de salud de II nivel de complejidad, que satisface la demanda de la

atención de la salud en la provincia, con servicio habilitados en el marco de los lineamientos e infraestructura adecuada, talento humano competente e idóneo comprometido en la humanización del servicio, la seguridad del paciente, la función administrativa publica y el desarrollo sostenible.

Visión

El Hospital Regional García Rovira se consolidará en la vigencia 2020 como la Institución Prestadora de Servicios de Salud humanizados con niveles de calidad superior en la atención, líder de la región, con sentido social y sostenibilidad financiera.

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

- Brindar información real sobre su estado de salud y demás situaciones clinicas requeridas para una adecuada prestación de los servicios de salud.
- Promover un buen estado de salud física y mental de sus usuarios.
- Recibir los servicios de urgencias.
- 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.
- Conocer la red de instituciones a través de la cual recibirán los servicios de salud.
- Pronta detección y atención de casos de violencia intrafamiliar, violencia o abuso sexual.
- Motivar a los usuarios para que participen activamente en las asociaciones de usuarios de la Empresas Sociales del Estado.

Organigrama

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



Ilustración 3. Estructura Organizacional del Hospital

Fuente. Los Autores

Mapa de Procesos



Ilustración 4. Mapa de Procesos del Hospital

Fuente. Hospital García Rovira

Política de calidad: Es nuestro compromiso como organización prestadora de Servicios de Salud, ofrecer un servicio con buen trato, efectivo y oportuno, enmarcado en una política de seguridad del paciente y su núcleo familiar, propendiendo por la satisfacción de nuestros clientes a partir de la comprensión de sus necesidades y buscando siempre exceder las expectativas durante el proceso de atención, sostenidos en los requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad.

Teniendo como filosofía organizacional la mejora continua en todos los procesos de la institución. Esta política implica la adhesión y compromiso de un Talento Humano altamente competente y comprometido, manteniendo una relación responsable con la conservación sostenible del medio ambiente.

Capítulo 3. Principios y valores éticos de los servidores públicos y de Gestión como entidad pública.

Principios y valores de la entidad

En la ESE, Hospital Regional de García Rovira, se caracteriza en que cada una de las actividades que se realizan dentro de la entidad están basadas en la aplicación de claros principios y valores.

PRINCIPIOS

Responsabilidad

Compromiso Social

Vocación al Servicios

Honestidad

Solidaridad

VALORES

Ética

Moral

Pertenencia

Honradez

Responsabilidad

Deberes de la Empresa.

Brindar información real sobre su estado de salud y demás situaciones clínicas requeridas para una adecuada prestación de los servicios de salud.

Promover un buen estado de salud física y mental de sus usuarios.

Recibir los servicios de urgencias.

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.

Conocer la red de instituciones a través de la cual recibirán los servicios de salud.

Pronta detección y atención de casos de violencia intrafamiliar, violencia o abuso sexual.

Motivar a los usuarios para que participen activamente en las asociaciones de usuarios de la Empresas Sociales del Estado.

capítulo 4. Interacción con los grupos de interés.

Proveedores: La E.S.E está orientada a satisfacer las necesidades de salud de los clientes, por lo tanto, mantiene relaciones imparciales que prueban seriedad y cumplimiento.

Para la contratación de proveedores la E.S.E aplica la normatividad vigente de acuerdo a la ley, garantizando contratación eficiente bajo principios de transparencia.

La E.S.E mantendrá canales de atención directa con sus proveedores que faciliten una comunicación asertiva.

Vigilara el reconocimiento de los derechos legales y contractuales de los proveedores.

Cliente interno y Obligaciones de La E.S.E: Hacen parte todos los funcionarios de la E.S.E que tiene bajo su cargo funciones y responsabilidades a cumplir desde sus puestos de trabajo, a lo cual busca mantener relación interna evitando acoso laboral o cualquier otro tipo de novedad, mediante un comité de Convivencia laboral.

Diseño de un manual de usuario para conocimiento de la comunidad por parte de la E.S.E.
Publicar los derechos y deberes que tiene los usuarios en un lugar público y visible.
Proveer los servicios de salud de acuerdo al plan obligatorio de salud.
Reconocer y garantizar los derechos exigidos por la ley.

Garantizar mecanismos idóneos de consulta y participación que aporten a la toma de decisiones frente a los servicios que presta la E.S.E.
Mantener canales de atención directa que permita evaluar medir y resolver inquietudes de los usuarios.

Atención y prestación de los servicios de salud sin limitar la procedencia de los pacientes.
Dar a conocer los servicios que presta la E.S.E y sus costos.
Brindar los tratamientos adecuados y necesarios acorde a los diagnósticos de cada paciente.

Desarrollar las funciones con rectitud, responsabilidad y compromiso y alto sentido de pertenencia institucional.

Aportar conocimiento para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
Cuidar el buen nombre y reconocimiento de la empresa.

Cuidar de las Instalaciones y respetar su uso adecuado de acuerdo a las funciones.
Mantener buenas relaciones en la empresa con respeto sin discriminación alguna de raza o región, mantener la puntualidad, disciplina y cortesía.

Cliente Externo y Obligaciones de la E.S.E Frente a los mismos: Hacen parte todos los pacientes y sus familias, a los cuales con esfuerzo y compromiso de los funcionarios se les prestan los servicios, La E.S.E cuenta con el sistema de atención al usuario en el cual la comunidad puede radicar sus peticiones, quejas, reclamos o felicitación.

El usuario son las personas más importantes para la E.S.E, la E.S.E trabaja para el cliente. Todos clientes merecen respeto y ser tratados con Dignidad y tiene derecho a su integridad. La relación con el cliente externo se basa en el respeto, aunando esfuerzo y el mayor compromiso para prestar el mejor servicio en cada dependencia.

Evitar actuaciones que pongan en riesgo la integridad de la empresa y los usuarios.
Atender los derechos y deberes que como usuarios se tienen.
Cancelar los valores de acuerdo a lo requerido por le POS.
Cumplir la normatividad de la E.S.E frente al uso de los servicios.
Mantener buenas prácticas y reglas de convivencia.
Suministrar información veraz y oportuna frente a una consulta y tratamiento médico.
Recibir orientación sobre los planes y programas a que tiene derecho dentro del Sistema General de Seguridad social en salud.

Participar de acuerdo a los mecanismos de participación ciudadana para exigir sus derechos.
Recibir de manera oportuna los servicios que le brinda la E.S.E.
Atender las indicaciones de tratamientos y seguir como lo indica la parte médica.
Respetar la facultad de los médicos tratantes.
Cuidar y respetar las instalaciones de la E.S.E.
Atener las indicaciones como avisos, señales que hayan instaladas en la E.S.E.

Presentar los documentos originales como documento de identidad y otros como historia clínica, ordenes médicas, autorizaciones.

La E.S.E acata los planes de mejoramiento que se presenten resultado de evaluaciones y auditorías externas como órganos de control y vigilancia.

Empresas Administradores de planes de beneficio: el grupo de trabajo de la E.S.E se comprometen a mantener buena relación con las empresas principios éticos de transparencia.

Promover la cooperación con las diferentes empresas para garantizar la adecuada interrelación de negociación sin ir en contra de la empresa, normas ni proveedores.

Otras instituciones prestadoras de servicios de salud: Cooperar mutuamente con las entidades mediante convenios de prestación de servicios manteniendo la gestión en red para prestar servicios oportunos.

Comunidad: La E.S.E respeta la comunidad y trabaja para prestarle un buen servicio.

Organismos de control y vigilancia: el grupo de trabajo y la dirección del Hospital mantiene relación armónica con las entidades de control suministrando la información de manera oportuna y veraz ante labores de auditoria y evaluación.

La E.S.E. realiza seguimiento a los entes de control internos y externos garantizando un mejoramiento continuo a la Institución, clientes y grupos de interés.

Disponibilidad de la información para la rendición de cuentas.

La E.S.E cuenta con la revisoría fiscal designada por la Junta Directiva.

Otros grupos de interés: Alcaldía de Málaga, Ministerio de Salud y Protección Social.

Secretaria Seccional de Salud y Protección Social de Santander. Secretaría de Salud de Málaga.

Centro de Gestión Hospitalaria.

Capítulo 5. Políticas frente al uso y manejo de los bienes de la E.S.E

Los recursos físicos u financieros de la entidad son sagrados por ellos son Administrados con eficiencia y eficacia Administrativa

Los servidores públicos se comprometen al uso adecuado y responder por el cuidado y custodia de los bienes.

Políticas:

Protección de activos fijos y controlables de la Institución mediante pólizas de cumplimiento.

Garantizar el aseguramiento e incluir en los inventarios los activos fijos que ingresen a la E.S.E.

Mantener un registro ordenado de los bienes de la institución.

Atender los procesos de baja de acuerdo al proceso de inventarios.

Capítulo 6. De la responsabilidad Social Empresarial.

Se precisa la RSE como un conjunto integral de políticas, prácticas y programas orientados con respecto a la ética, las personas, los clientes, los funcionarios, la comunidad, el ambiente que adopta voluntariamente la E.S.E, dando cumplimiento a su objeto social.

La familia Hospital Regional de García Rovira genera sentido de pertenencia con la comunidad y propicia el acercamiento permanente con las comunidades, la comunidad es artífice de procesos de cambio de responsabilidad social y por tanto la prioridad es fortalecer procesos formativos e informativos que a través de una metodología activa y participativa permitan construir sus proyectos de desarrollo, que permitan que la Familia Hospital Regional de García Rovira sea una empresa Socialmente Responsable.

Los ámbitos de responsabilidad social empresarial con los cuales se compromete el Hospital son los siguientes:

Compromiso con la comunidad.

Compromiso con el bienestar el talento humano y sus familias.

Compromiso con el desarrollo sostenible y solidario.

Compromiso frente al respeto a los derechos fundamentales.

Capítulo 7: Políticas de buen gobierno para la gestión administrativa eficiente.

La E.S.E en el marco del cumplimiento de una Gestión Administrativa Eficiente, idóneo y responsable formula algunas políticas para aplicar.

Política Integral de Calidad y mejoramiento continuo.

Política de Seguridad del Paciente garantizando los derechos.

Política de Información y de seguridad de los activos de la E.S.E

Política de Humanización con calidad y servicio.

Política de Talento Humano y prestación del servicio.

Política de Responsabilidad Social Empresarial.

Política de Cultura y política Organizacional

Política de Gestión de Riesgos

Política de Gestión, aplicación y uso de la Tecnología

Política de Medicamentos y área de farmacia.

Política de Estilos de Vida Saludable y hábitos alimenticios.

La E.S.E dentro de las gestiones que tiene son un liderazgo innovador con transparencia a través de la gerente y su alta capacidad Administrativa con cumplimiento social, también implementa sistemas transparentes meritocraticos garantizando una selección transparente en los diferentes nombramientos.

La E.S.E genera condiciones de trabajo adecuado con grupos de trabajo con competencias y habilidades y actitudes de trabajo.

Capítulo 8: Política sobre el manejo de la Información.

La E.S.E Hospital regional García Rovira, busca garantizar a los usuarios tranquilidad en cuanto a la información recopilada en las consultas y valoraciones ya que se cuenta con mecanismos de protección y confidencialidad bajos unos criterios éticos previamente definidos.

De esta misma manera se busca brindar servicios bajo estándares de calidad en los cuales se garanticen tranquilidad, comodidad y privacidad a los usuarios en las atenciones recibidas.

Alcance: En cuanto a la política de confidencialidad y privacidad es transversal a toda la empresa, enfatizando en la importancia que tienen los colaboradores en el manejo adecuado de la información sobre los usuarios.

Política

En la E.S.E Hospital regional García Rovira, se estableció como política institucional garantizar que el usuario tenga respeto y ética por la información que corresponde al servicio y la atención prestada por el personal del hospital conociendo de igual manera cuáles son sus derechos y deberes como usuarios, de igual manera se cuenta con personal altamente calificado y en constante capacitación para brindar un buen servicio de primera calidad y de esta manera poder establecer un vínculo con el usuario donde sientan como propias sus necesidades.

Confidencialidad

1. Cuando un usuario es ingresado a la zona de hospitalización se debe preguntar a quién autoriza para brindar la información
2. Solo el medico puede dar información sobre el estado de salud del paciente, si el previamente lo autoriza.
3. El manejo de archivos de los pacientes solo puede ser manejado y solo pueden tener acceso los funcionarios capacitados.

4. 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.
5. Ningún funcionario del hospital puede realizar conversaciones dentro y fuera de los establecimientos sobre el estado de salud de los usuarios.
6. 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.
7. Tratar al usuario con respeto y llamarlo por su nombre.

Privacidad

1. Es necesario contar con una estructura física para facilitar la privacidad y el respeto de los usuarios.
2. 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.
3. Las consultas o exámenes a los usuarios se deben realizar dentro de los consultorios o áreas debidamente preparadas para dicho procedimiento.
4. Crear sensibilidad en los usuarios acerca del respeto mutuo con los demás usuarios y los colaboradores del hospital.
5. 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.

El activo más valioso para la E.S.E es la información por ello es importante atender los principios de seguridad de la información como la integridad, disponibilidad, y confidencialidad, esto aplica para servidores y contratitas de la E.S.E.

Se maneja el Software Medisoft para Historias clínicas y facturación por módulos.

Mantener la debida reserva de la información que se genere dentro de la dependencia.

Las contraseñas de acceso a los aplicativos y Software Disponible tanto para historias clínicas y de facturación son personales e intransferibles.

La empresa debe permanecer fuera de alcance la información a personas ajenas a procesos diferentes del área o dependencias.

Reserva de Diagnósticos o historias Clínicas.

A los usuario o visitantes no se le permite el acceso al área de archivo o gestión documental.

Estableces los paramentos de archivo atendiendo la normal del archivo general de la nación.

Custodiar los diferentes documentos, folios y expedientes que se generen en cada dependencia

La Gerente de la E.S.E deberá estar enterada de toda comunicación que se emita o se reciba en el Entidad.

La E.S.E se compromete a establecer canales de comunicación adecuados manejando comunicación asertiva y veraz como las redes sociales de la E.S.E, la página web, carteras, y mediante cada funcionario para dar la información pertinente al usuario.

Capítulo 9: Del conflicto de interés.

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 implementa la política del conflicto de interés y se considera prácticas prohibidas para el gerente y servidores públicos, contratistas.

- Recibir dadivas o cualquier compensación en razón de trabajo o un servicio prestado.
- Otorgar beneficios no autorizados.
- Realizar proselitismo político.

- Inhibirse de utilizar información confidencial.
- No realizar actividades que atenten contra la imagen institucional.
- Ofrecer dadas a cambio de cualquier beneficio.

Un conflicto de interés se genera cuando las partes o sujetos cometen actividades que atenten contra la ética de las entidades y las leyes ya establecidas para ganar beneficio propio; dentro de una entidad hospitalaria pueden presentarse muchos conflictos de interés como, por ejemplo:

- Promocionar medicinas a cambio de dinero.
- No ser verídicos ni confidenciales con la información de la salud de un paciente
- Ser propietarios de establecimientos ajenos a su trabajo, como farmacias, laboratorios o Rayos x
- Por lazos de amistad recomendar a pacientes asistir a médicos no capacitados.

Éstas y más situaciones pueden llegar a presentarse, por tal razón es importante tener un personal apto en todos los ámbitos, con carácter y voluntad en quienes predomine la ética y no causen conflictos de intereses que puedan afectar tanto a los pacientes como a la entidad. Cabe recordar que estas conductas son totalmente demandables ya que ponen en riesgo a sus pacientes y su credibilidad como especialistas.

Capítulo 10. Política de Interacción con el estado.

El compromiso de los funcionarios de acuerdo a las funciones:

Prestar los servicios de salud con calidad y eficiencia.

Prestar los servicios de salud a toda la población que lo requiera.

Garantizar el uso óptimo y adecuado de los recursos financieros.

Orientar a la comunidad de los servicios que se prestan.

Orientar las políticas de cumplimiento ético.

No se permiten actividades y acciones de competencia desleal.

La política ética se basa en Humanización con calidad.

Capítulo 11. Responsabilidad con el medio ambiente.

La E.S.E dentro de su política de responsabilidad Social Empresarial tiene su compromiso con el medio ambiente, garantizando el buen manejo de residuos hospitalarios.

Manejo del código de colores.

Establecer puntos ecológicos.

Jornadas de sensibilización con el cuidado del medio ambiente.

Manejo de programas de reciclaje.

Socialización con usuarios internos y externos de normas de Bioseguridad.

Respetar el manejo del código de colores implementado para la institución

Desarrollo y manejo de un programa de reciclaje.

Seguimiento a las infecciones dentro del hospital a través del Comité de Vigilancia en Salud Pública.

Socialización permanente de las normas de bioseguridad en el desarrollo de las funciones médico asistenciales.

Publicidad de las normas de bioseguridad en lugares visibles de la institución con el fin de proteger la salud de los visitantes, y personal de la Institución.

Creación del Comité Administrativo de Gestión ambiental y Sanitaria.

Capítulo 12. Decisión de la alta dirección

Desde la gerencia de la E.S.E la Doctora OLGA YAZMIN PRADA, se pretende aplicar factores de éxito a la E.S.E y a la vez medir su impacto social.

Tabla 2. Matriz Factores – Impacto – Desempeño - Riesgo

Factor clave	Impacto	Desempeño	Riesgo
El primer paso es definir la misión	Cumplir a cabalidad con la misión que se propone y los objetivos que se quieren lograr.	Definir los principios corporativos.	Perdida de la misión de la Institución.
Liderazgo	Establecer una visión clara, mantener una comunicación asertiva y eficaz a la hora de la toma de decisiones.	Tomar decisiones acertadas, líder con características innovadoras y empresariales con capacidad de gestión.	Perdida de gestión de los líderes.
Definir las metas	Tener claro lo que se quiere en la Institución, lo que se quiere lograr y hasta donde se quiere llegar.	Identificar las necesidades y así mismo planear las metas que se quien proponer.	Perdida de la visión del negocio.
Roles y responsabilidades	Identificar las funciones y manual defunciones de cada dependencia, implementando normas de trabajo.	Realizar las actividades asignadas con responsabilidad y compromiso institucional, y con sentido de pertenencia hacia la misma.	Irresponsabilidad y desmotivación.
Trabajo en equipo	Compromiso en trabajo colaborativo coadyudando a cumplirla misión Institucional.	Mantener equipos de trabajo con capacidades para afrontar las actividades a desempeñar en determinado momento y el diario actuar.	Desunión
Talento humano	Profesionales óptimos para brindar un buen servicio con calidad, pero sobre todo con responsabilidad y compromiso.	Mantener profesionales idóneos al servicio de la comunidad.	Perdida de Liderazgo y compromiso
Prestación de servicios	Ser una Institución con	Ser una Institución	Mal servicio prestado.

	variedad de prestación de servicios de 1, 2 y tercer nivel en el área de la salud.	prestadora de servicios con calidad y eficiencia, brindando a la comunidad seguridad en la adquisición de los mismos.	
Sentido de pertenencia con la comunidad	Sentido de unidad en la comunidad y funcionarios de la E.S.E	Realizar las actividades con amor al trabajo, y cuidando de los bienes y materiales de la institución.	Pérdida de valores éticos.
Cultura Organizacional.	Mantener buenas relaciones humanas con la comunidad y los funcionarios de la Institución.	Generar ambientes agradables de trabajo.	Desmotivación de los funcionarios para el desarrollo de las actividades laborales.
Tecnología e Innovación.	Implementar estrategias innovadoras en equipos de sistemas y telecomunicaciones de última tecnología al igual que en los equipos biomédicos.	Mediante la implementación de equipos novedosos mejorar la calidad de los servicios prestados.	Incomunicación por fallas en servicios o equipos.

Fuente. Los Autores

Evaluación de planes de desarrollo y de mejoramiento.

Apropiación y evaluación del código de Ética y conducta.

Evaluación de prácticas de buen gobierno.

Capítulo 13: 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 el Hospital es de vital importancia dar a conocer a los colaboradores y usuarios cuales son

1. No está permitido que los colaboradores realicen favores o servicios de orden personal.
2. Hacer caso omiso si se sabe de algún caso de abuso sexual por parte de algún funcionario o usuario.
3. Tomar ideas o trabajos de otros colegas sin su autorización o sin sus méritos correspondientes.
4. Descalificar, ofender y amenazar públicamente de manera explícita a un subordinado o compañero con un cargo jerárquico menor

Favores Comerciales

Los favores comerciales son ventajas o regalos que se otorgan a socios o demás entidades que tengan relación.

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

1. No aceptar Dinero por la prestación de un servicio médico.
2. No aceptar obsequios por parte de pacientes o terceros como viajes o exuberancias.
3. En caso de presentarse una situación que lo comprometa debe informarse al director del hospital.
4. No aceptar de los proveedores disminución de los precios de la medicina y dar aviso con urgencia.
5. No se permite recibir regalos que se consideren exagerados, solamente se aceptan en caso de representar simbología.
6. Es prohibido brindar un servicio que no se haya contemplado o aprobado a un paciente por lazos afectivos.

¿A quién aplica?

Este código de ética aplica para todos los funcionarios de la E.S.E servidores públicos, contratistas, clientes externos y toda la comunidad en general atendiendo las políticas de calidad

en aras de mejorar la calidad de los servicios prestados con el fin de implementar evaluar estrategias de mejora.

Glosario

Gerencia: La gerencia es un cargo que ocupa el director de una empresa lo cual tiene dentro de sus múltiples funciones, representar a la sociedad frente a terceros y coordinar todos los recursos a través del proceso de planeamiento, organización dirección y control a fin de lograr objetivos establecidos. (Gerencia y Negocios , 2018)

Dirección: Esta tercera función gerencial envuelve los conceptos de motivación, liderato, guía, estímulo y actuación. A pesar de que cada uno de estos términos tiene una connotación diferente, todos ellos indican claramente que esta función gerencial tiene que ver con los factores humanos de una organización. Es como resultado de los esfuerzos de cada miembro de una organización que ésta logra cumplir sus propósitos de ahí que dirigir la organización de manera que se alcancen sus objetivos en la forma más óptima posible, es una función fundamental del proceso gerencial. (Leal, 2018)

Gerente: Persona, con plena capacidad jurídica, que dirige una empresa por cuenta y encargo del empresario. En esa persona se le encomienda la labor de cuidar, supervisar, controlar, planificar, las personas que bajo su mando están. (Manucher, 2003, pág. 3)

Cadena de Trámites: Asociación que se establece entre trámites -sectoriales e intra-sectoriales- comunes y/o complementarios, en función de facilitar a los usuarios la adquisición de derechos o el cumplimiento de obligaciones.

El liderazgo: La visión que tienen en general los trabajadores de su jefe es que ordenan, mandan, deciden, dicen lo que se debe hacer, imponen criterios, distribuyen el trabajo, controlan y supervisan las tareas.

La preocupación de los directivos y mando debería estar centrada en crear una imagen tal, que sus subordinados lo catalogaran como un colaborador más, orientador, escucha de su gente, generador de confianza; aceptado naturalmente por el grupo, buen comunicadora persona que apoye y ayude, que transmite seguridad. (González, 2018)

Servicio: Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

Servicio En Línea: Servicio que puede ser prestado por medios electrónicos a través del portal de una entidad. (Mintic, 2015)

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Mintic, 2015)

Trámite En Línea: Trámite que puede ser realizado por medios electrónicos a través del portal de una entidad, ya sea de manera parcial, en alguno de sus pasos o etapas, o total, hasta obtener completamente el resultado. (Mintic, 2015)

Marco Normativo:

El código de conducta debe estar presente en cada actitud que asuma cada uno de los servidores públicos y funcionarios de la E.S.E en el desarrollo de las funciones y el quehacer diario logrando el cumplimiento de la normatividad vigente y funciones constitucionales como:

las Leyes 100/1993, 1122/2007, 1438 de 2011, 872/2003, Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la rama ejecutiva del poder público, Decreto 1018/2007, Decreto 1599/2005, por el cual se adopta el modelo estándar del control interno para el estado Colombiano, NTC GP 1000-2000, Decreto 1011/2006 y sus Resoluciones 1043/2006, 1445/2006 y 2680 de 2007, Modelo de gestión ética para entidades del estado.

3.4. Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta

Tabla 3. Recursos Financieros para el Código de Conducta

Ítem	Descripción	Valor (\$)
Consulta a expertos	Consultas a profesionales abogados, profesional en salud ocupacional, Psicólogo.	15.000.000
Papelería	Insumos para el desarrollo de cada una de las actividades que se planeen.	3.000.000
Asesoría legal	Consulta jurídica de acuerdo al asunto y aplicación de leyes.	10.000.000
Implementación	La etapa de implantación, capacitaciones, jornadas de sensibilización a todas las dependencias y demás comunidad.	10.000.000
Total		38.000.000

Fuente: los autores

4. Stakeholders

4.1. 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

4.2. Mapa genérico de Stakeholders de cada uno de los participantes

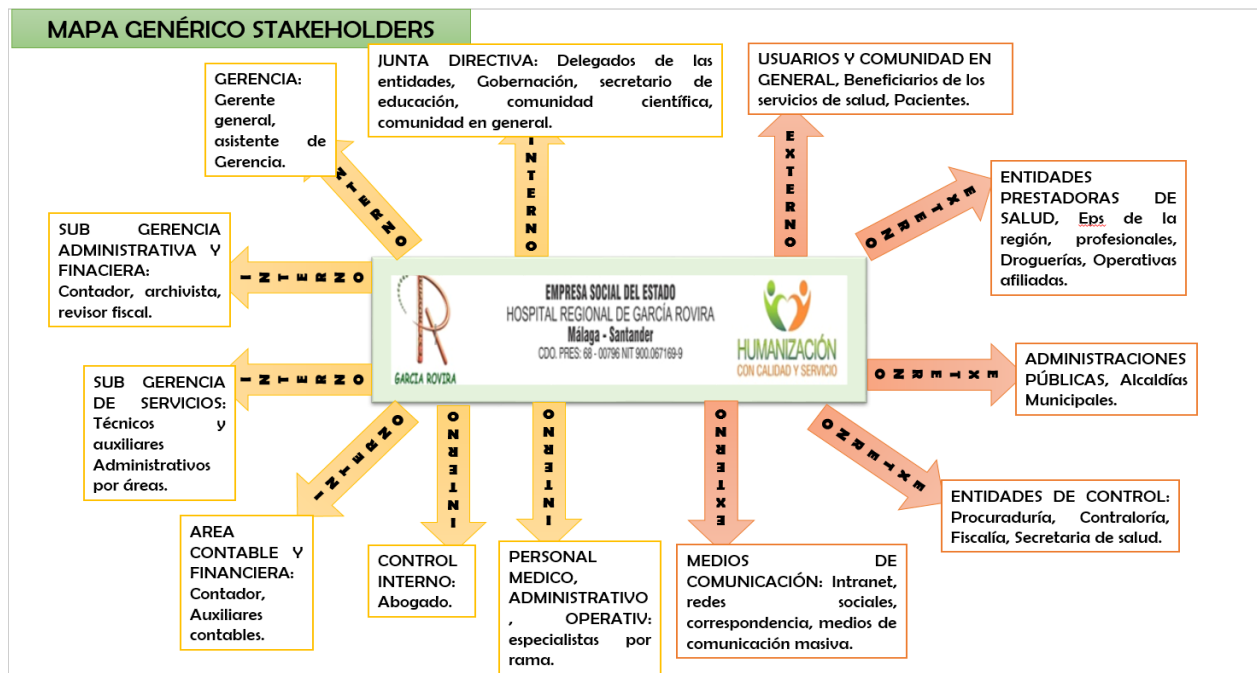


Ilustración 5. Mapa Genérico del Hospital García Rovira

Fuente. Los Autores

4.3. Mapa genérico seleccionado con la respectiva explicación ampliada

El mapa Genérico del Hospital Regional de García Rovira, se aprecia que es una empresa social del Estado que tienen un contacto directo con sus clientes, 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 entre otras, para ofrecer el servicio completo de salud, y poder brindar un servicio adecuado, eficiente y sobre todo oportuno.

Los proveedores son otro nivel importante dentro del desarrollo adecuado del hospital, pues son quienes están pendiente de las necesidades propias del hospital y proveen a ellos los recursos que permiten la prestación eficiente del servicio, por lo que la comunicación y trato con ellos es indispensable.

4.4. Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre El Hospital García Rovira y los Stakeholders (actores)

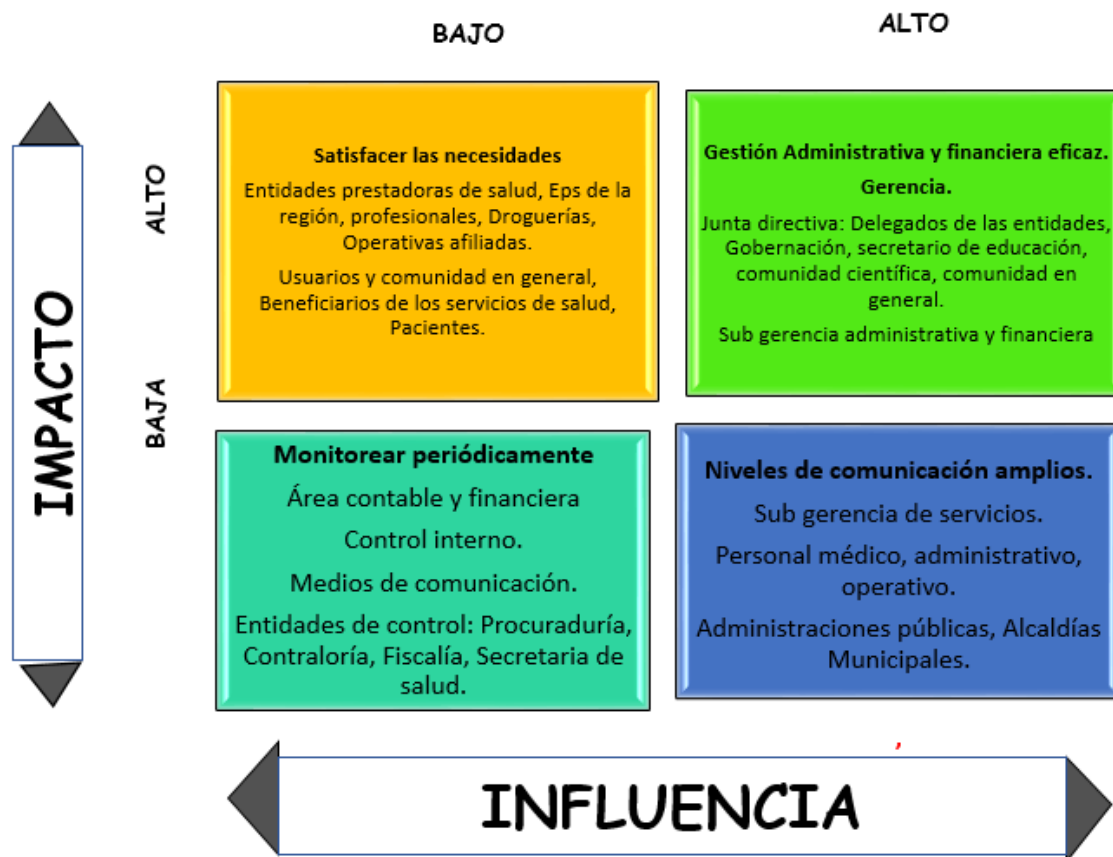


Ilustración 6. Matriz de Relaciones Hospital García Rovira

Fuente. Los autores

5. Plan de responsabilidad social empresarial

El plan de responsabilidad empresarial del Hospital E.S.E. García Rovira, 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 por su parte dentro de la dimensión ambiental, se incluye actividades producto de los objetivos planteados por los Stakeholders identificados en el Hospital, los cuales afectan de uno u otra manera el ambiente.

5.1. Plan de responsabilidad social empresarial

Tabla 4. Plan de Responsabilidad para el Hospital García Rovira

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA E.S.E GARCIA ROVIRA							
DIMENSION	STAKEHOLDERS	OBJETIVO	ESTRATEGIA	PLAZO	RECURSOS	INDICADOR	SEGUIMIENTO
INVERSIONISTAS		Obtener mas ingresos para que la E.S.E sea autosuficiente.	Ofrecer a los usuarios de la organización una atención eficaz y a partir de su experiencia con los servicios y atención recibida ya que si la reputación de la atención es buena, eso permitirá a la organización poner precios más altos a sus servicios y productos.	6 Meses	Infraestructura adecuada para brindar la mejor atención.	Número de Usuarios atendidos/Número de Usuarios satisfechos	PERMANENTE. Para esto es importante que el Hospital cuente con una planilla en donde se especifique los ingresos y egresos, y así se lleve el control con las fechas de la efectividad de las actividades.
		Recibir el respaldo de entidades gubernamentales, que den confianza a todos los stakeholders.			Tecnología que este a la vanguardia en salud.		

ECONOMIA	GOBIERNO	Contratación de personas idóneas en cada área del la E.S.E con remuneración justa y contribuir para erradicar el desempleo	Realizar un proceso de selección de personal por medio de concurso de 15 Dias meritos y asi tendremos al mejor personal	Profesionales idóneos en todas las áreas de la E.S.E	Número de Usuarios atendidos/Número de Usuarios satisfechos	MENSUAL Esto se realiza mediante una base de datos que identifique las características de los servidores (perfil), junto con su salario y profesión
	EMPLEADOS	Obtener mas usuarios que queden satisfechos con los servicios obtenidos en la E.S.E.	Brindar la mejor atención de parte de todos y cada uno de los empleados y que se de el tiempo necesario para cada uno de los usuarios de la E.S.E.	El pago de una nomina excepcional que de valor a cada usuario por parte de los empleados	Número de Usuarios atendidos/Número de Usuarios satisfechos	MENSUAL El hospital debe contar con una base de datos en donde se identifique las atenciones a los usuarios y por su puesto su opinión frente a dicha atencion

USUARIOS

Tener la atención necesaria y eficaz en la E.S.E. a todos los usuarios que necesiten la atención medica y nos prefieran para cuidar la salud de los usuarios

Dar la atención necesaria a cada uno de nuestros usuarios en un corto tiempo y a un precio justo.

Diariamente

Infraestructura adecuada para brindar la mejor atención.

Tecnología que este a la vanguardia en salud.

Profesionales idóneos en todas las áreas de la E.S.E

Número de Usuarios atendidos/Número de Usuarios satisfechos

SEMANTAL

Es necesario contar con informes que nos permita identificar las atenciones realizadas, con sus características.

PROVEEDORES	Obtener precios bajos			Profesionales		
	de nuestros insumos	El concepto del cliente debe		idóneos.		
	con buena calidad de	ser lo suficientemente			Medicamento	
	empresas serias y con	amplio como para alcanzar		Laboratorios de	s entregados	
	reconocimiento	también a los intermediarios		confianza	/usuarios	QUINCENAL
	nacional.	que hacen llegar los	15 Dias		atendidos	Es importante llevar este tipo de
	Obtener todos los	productos y servicios al		Infraestructura		control mediante una base de
	insumos necesarios en	consumidor final y a los		adecuada		datos, en donde se cuenta con
	el tiempo estipulado	proveedores de materiales o				los datos del proveedor los
	para no tener escasez	productos necesarios para el				servicios contratados con ellos
	y brindar la mejor	funcionamiento de la E.S.E.				
	atención a nuestros					
	usuarios					
JUNTA	Administrar los	Realizar rendición de		Insumos de	Compromiso	
DIRECTIVA	recursos de una	cuentas anual y balance de		información a	s esperados/	
GERENCIA	manera eficiente,	gestión por parte de la		presentar de	Compromiso	ANUAL
SUBGERENCIA	efectiva y transparente	gerencia.	ANUAL	acuerdo a los	s alcanzados	Esto se verifica mendiante llos
ADMINSITRATI				servicios.		informes generados en donde se
VA Y	Asegurar la	Implementación de del RSE,				relaciona los ingresos y egresos,
FINANCIERA	sostenibilidad	en la visión, misión,		Equipo de	Numero de	es decir la parte financiera, pero

	económica	y	política, valores y principios		trabajo auditor	requisitos	además la sostenibilidad
	ambiental.		por medio de la cooperación			exigidos /	ambiental, mediante los
	Buenas	practicas	empresarial.			Numero de	informes de las actividades
	amigables		Establecer policías de		Costos públicos	requisitos	realizadas para tal fin
			compra amigable con el		–sociales,	cumplidos	
			medio ambiente		Personal		
					calificado y		
					equipo de		
					computo		
					Políticas de		
					responsabilidad		
					social		
					empresarial RSE		
SOCIAL	GOBIERNO	Disminuir la tasa de	Brindar apoyo a la E.S.E. en	Mensual	Recursos	Número de	
		enfermos sin atención	lo económico y social.		económicos	Usuarios	
		adecuada en el país.			como subsidios	atendidos/Nú	MENSUAL
					a las personas	mero de	Mediante una base de datos, en
					menos	Usuarios	donde se estipulen los contratos
					favorecidas	satisfechos	servidos

SOCIAL

EMPLEADOS	Brindar atención a todos los usuarios que asistan a la E.S.E sin distinción social o económica, promoviendo una atención mas humana.	Brindar un servicio adecuado y a tiempo a todos los usuarios para mejorar la salud y el bienestar de la región.	DIARIO	Personal capacitado.	Número de Usuarios atendidos/Número de Usuarios satisfechos	PERMANENTE Esto se inspecciona con un informe de los usuarios atendidos, con los empleados que contribuyeron en su atención
				Infraestructura adecuada		
USUARIOS				Insumos necesarios para una buen a atención.		
				Tecnología que este a la vanguardia en salud.	Número de Usuarios atendidos/Número de Usuarios curados	PERMANENTE
			3 meses			
	Disminuir el riesgo de enfermedades y mejorar la calidad de vida de los usuarios de la E.S.E	Concientizar a los usuarios de los cuidados que hay que tener en la salud y en su recuperación.		Profesionales idóneos en todas las áreas de la E.S.E		El control de este tipo de actividades, es mediante una serie de informes, donde se especifique la brigada realizada y cada una de sus actividades

			Infraestructura adecuada para brindar la mejor atención.			
COMUNIDAD EN GENERAL	Interacción con la comunidad en asistencia social, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida	Generar programas y proyectos sociales de acercamiento a la comunicad, tales como brigadas médicas y campañas de medicina infantil	Personal médico, y medios de comunicación.	Número de personas asistentes /	ANUAL	El control de este tipo de actividades, es mediante una serie de informes, donde se especifique la brigada realizada y cada una de sus actividades
	Identificar la problemática y mejorar la calidad de vida de la comunidad.	Crear espacios informativos para la comunidad donde se traten temas de salud ambiental y bienestar social.				

EMPLEADOS Y FAMILIARES	Bienestar individual y colectivo de los trabajadores	a. Charlas y/o capacitación por medio ejercicios prácticos	3 MESES	a. Person al califica do.	Número de trabajadores / Numero de encuestas	ANUAL
		b. Salas de bienestar y recreación		b. Juegos y área de cafeterí a		El control de este tipo de actividades, es mediante una serie de informes, donde se especifique la brigada realizada y cada una de sus actividades

Publicidad de las normas de bioseguridad en lugares visibles de la institución con el fin de proteger la salud de los visitantes, y personal de la Institución.

Creación del Comité Administrativo de Gestión ambiental y Sanitaria.

COMUNIDAD	Todos los que tengan	Proveer una	3 MESES	Personal con	Número de	6 MESES
EN GENERAL	acceso a los servicios en la E.S.E. tengan conocimiento de nuestras políticas	educación y formación adecuadas a los empleados, usuarios, en materia de medioambiente, de salud y		competencias para llevar a cabo las capacitaciones	programas de reciclaje diseñados / Número de	El control de este tipo de actividades, es mediante una serie de informes, donde se especifique la brigada realizada

	medioambientales y de					programas de	y cada una de sus actividades
	contribuyan al seguridad.					reciclaje	
	cuidado del mismo					ejecutados	
GERENCIA	Proporcionar un	Contribuir al desarrollo de	PERMANENTE	Personal con	Número de	ANUAL	
	ambiente sano tanto	una política pública útil	NTE	competencias	capitaciones		El control de este tipo de
	para usuarios como	desde el punto de vista		para llevar a	programadas		actividades, es mediante una
	para los trabajadores	medioambiental y		cabo las	/ Número de		serie de informes, donde se
	de la E.S.E.	Eficiente en términos		capitaciones	capacitaciones		especifique la brigada realizada
		económicos.			s ejecutadas		y cada una de sus actividades
		Crear Mesas de					
		participación , para el					
		desarrollo de actividades					
		sociales, culturales y					
		deportivas-comunicación					
		interna					

Fuente. Los Autores

5.2. Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders)

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. Los medios de comunicación planteados en el plan de comunicaciones, deben ser medios comunes y visualizados por cada uno de los stakeholders.

Tabla 5. Plan de Comunicaciones Hospital Regional de García Rovira

PLAN DE COMUNICACIONES HOSPITAL REGIONAL DE GARCIA ROVIRA			
DIMENSION	STAKEHOLDERS	FRECUENCIA	MEDIO
ECONOMICA: Demostrar cómo se integra la E.S.E García Rovira el espíritu empresarial responsable en sus prácticas profesionales.	INVERSIONISTAS		Sitios web.
	GOBIERNO		Hojas Publicitarias
	EMPLEADOS	DIARIA	Folletos
	USUARIOS		Anuncios Publicitarios
	PROVEEDORES		Vos a Vos
			Programas radiales
			Indicadores mensuales
			Informes financieros-
			formato de peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones

SOCIAL			
Divulgar como la E.S.E puede mejorar la integración social, la asistencia sanitaria y la mejora de la calidad de vida.	INVERSIONISTAS		Sitios web.
			Hojas Publicitarias
	GOBIERNO		Folletos
	EMPLEADOS	DIARIA	Anuncios Publicitarios
	USUARIOS		Vos a Vos
	PROVEEDORES		Carteles
			Murales
			Programas Radiales
			Informes y encuestas- (Indicadores de bienestar)
MEDIO AMBIENTAL			
Brindar la información relacionada con el medio ambiente de todas las medidas que toma la E.S.E García Rovira para proteger el medio ambiente.	INVERSIONISTAS		Folletos
	GOBIERNO		Anuncios Publicitarios
	EMPLEADOS	DIARIA	Carteles
	USUARIOS		Programas radiales
	PROVEEDORES		
	INVERSIONISTAS		Reunión con cada uno de los actores (inversionistas,
	GOBIERNO		empleados, usuarios y proveedores), en donde se

Socializar y aplicar la política ambiental del E.S.E	EMPLEADOS	MENSUAL	explique de manera didáctica la política ambiental
García Rovira con el fin de cumplir los objetivos de	USUARIOS		
dicha política medio-ambiental	PROVEEDORES		Publicación de la política ambiental y sus respectivos objetivos en la cartelera del Hospital E.S.E García Rovira. Evaluación de Indicadores ambientales

Fuente. Los Autores

5.3. 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 Regional de García Rovira, 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 loros 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 social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público, universidades y ONGs, cualquiera sea su tamaño, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición.

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 Regional de García Rovira, ha decidido contribuir de forma positiva a cada persona, fortaleciendo la parte económica, social y ambiental comprometiendo e involucrando a los STAKEHOLDERS, en voz 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

- La responsabilidad social es un componente necesario para el éxito organizacional, y así es como la E.S.E comprometida con la salud de la población de esta región es necesario el compromiso social de la E.S.E siempre motivados en el servicio y brindando una permanente modernización en la infraestructura, dotación de equipos biomédicos de última generación y un talento humano con el perfil profesional que se merece la comunidad de la provincia de García Rovira y sus alrededores.
- La aplicación constante y correcta de un código de ético de conducta trae consecuencias favorables para cualquier organización, sin duda, su productividad mejora y su predilección dentro de la comunidad mejora considerablemente, con relación el código ético de conducta en la E.S.E logra una mejor atención a los usuarios y crea un ambiente de desarrollo laboral que lo ponen en un nivel alto de calidad, sobresaliendo en medio de las demás organizaciones hospitalarias.
- La responsabilidad social empresarial es un factor de éxito y muy importante para una empresa y su compromiso con toda la parte social, ambiental que genera cadenas de valor y de reconocimiento empresarial por su calidad de servicios y atención a los clientes.
- En el contexto en el que gira el mundo de hoy y las empresas es importante ser competente mediante una ventaja competitiva, por ello existen herramientas que nos que la empresa esté preparada para cualquier situación que pueda presentarse permiten como lo es el estudio, análisis y valoración de los stakeholders.

Referencias

- Arredondo, T., Villa, C. & De la Garza, G. (2014). Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a02.pdf>
- 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&pg=11>
- 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&pg=11>
- Carballo, R. (2005). Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación, capítulo 1. Ediciones Díaz de Santo. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4183836&tm=1510602265255>
- Carvalho, J. (2009). Estados financieros: normas para su preparación y presentación (2a. Edición), capítulo 1. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=7&docID=3198072&tm=1510664424452>
- 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

Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial.

Editorial ECU. (pp. 48-50. Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial.

Editorial ECU. (pp. 193-225). Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

Gerencia y Negocios . (junio de 2018). Obtenido de

https://gerenciaynegocios.com/canales/gerencia_gestion/conceptos_gerencia/

González, J. C. (junio de 2018). *Calameo* . Obtenido de Liderazgo empresarial:

<https://es.calameo.com/books/00316091619972996cbd1>

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&pg=5>

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&pg=5>

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2014). Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa. Pág. 17-23, 30-31. Recuperado de http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf

Leal, E. (junio de 2018). *Gerencia de la informatica*. Obtenido de <http://gerenciadelainformaticacompleta.blogspot.com/p/normal-0-21-false-false-false-es-x-none.html>

Manucher. (2003). Obtenido de liderazgo111.wikispaces.com/file/view/Gerencia+Y+Liderazgo.docx

Mintic. (30 de junio de 2015). Obtenido de <https://mintic.gov.co/portal/604/w3-article-5304.html>

Palomares, J. & Peset, M. (2015). Estados financieros: interpretación y análisis. (pp.23-43).

Madrid, España: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4569914&tm=1510667176880>

Solano, L. (2008). *Fundamentación lógico-formal de la responsabilidad social corporativa*.

Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edselb&AN=edselb.10232433&lang=es&site=eds-live>

GRI e ISO 26000: Cómo usar las Directrices del GRI, en conjunto con la Norma ISO 26000

Recuperado de: <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-GRI-ISO-Linkage-Document-Updated-Version.pdf>

Responsabilidad social de las empresas: modelo GRI G 4 (I). Recuperado de:

https://www.fundacionmapfre.org/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/image_n_id.cmd?idImagen=1088317

Anexos

Enlace video cargado en You Tube

<https://www.youtube.com/watch?v=fvmL9yJf7jo&rel=0>

<https://www.powtoon.com/online-presentation/fsiLUBihwvp/?mode=movie>