

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**IDIME S.A**

**DIANA LIZBETH TUAY**

**LILIANA GONZÁLEZ FOLLECO**

**MARÍA ANGÉLICA RINCÓN**

**MARÍA PILAR VEIRA**

**LIBIA CÁRDENAS LOZANO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA -UNAD**  
**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y**  
**DE NEGOCIOS -ECACEN**  
**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**  
**DICIEMBRE 2018**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**IDIME**

**GRUPO: 101008\_3**

**PRESENTADO POR:**

**DIANA LIZBETH TUAY**

**LILIANA GONZÁLEZ FOLLECO**

**MARÍA ANGÉLICA RINCÓN**

**MARÍA PILAR VEIRA**

**LIBIA CÁRDENAS LOZANO**

**TUTOR**

**FAIBER ALEXIS BENAVIDES**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD**  
**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y**  
**DE NEGOCIOS - ECACEN**  
**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y**  
**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**  
**DICIEMBRE 2018**

## Tabla de contenido

Resumen .....	1
Introducción .....	3
1. Objetivos .....	4
1.1 Objetivo General .....	4
1.2 Objetivos Específicos.....	4
2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Empresa IDIME S.A.....	5
2.1 Direccionamiento estratégico.....	5
2.2 Formato de evaluación del desempeño de la empresa seleccionada .....	8
2.3Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial .....	12
3. Código de Conducta .....	13
3.1 Modelo de Gestión.....	13
3.2 Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta .....	13
3.3 Código de Conducta IDIME S.A.....	15
3.4 Recursos financieros y decisiones de inversión objeto de un código de conducta....	23
4. Stakeholders .....	25
4.1 Breve descripción de los Stakeholders.....	25
4.2 Mapas de Stakeholders de IDIME S.A .....	26
4.3Mapa genérico seleccionado con la respectiva explicación ampliada .....	29
4.4. Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre la empresa seleccionada y los Stakeholders (actores) identificados .....	30
5. Plan de responsabilidad social empresarial .....	31
5.1Plan de responsabilidad social empresarial.....	31
5.2Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders).....	35
5.3. Modelo de informe de gestión recomendado .....	35
6. Conclusiones .....	40
7.Referencias Bibliográficas .....	42
Anexos	

## Lista de Tablas

TABLA 1. <i>Dimensiones a evaluar en responsabilidad social</i> .....	8
TABLA 2 <i>Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta.</i>	14
TABLA 3. <i>Recursos financieros y decisiones de inversión</i> .....	25
TABLA 4. <i>Plan de responsabilidad social empresarial idime s.a</i> .....	33
TABLA 5. <i>Plan de comunicación</i> .....	37

## Lista de Figuras

FIGURA 1. <i>Mapa genérico stakeholders. elaborado María del Pilar Veira</i> .....	26
FIGURA 2. <i>Mapa generico stakeholders. elaborado: Maria Angelica Rincon</i> .....	26
FIGURA 3. <i>Mapa generico stakeholders. elaborado: Diana Lisbeth Tuay</i> .....	27
FIGURA 4. <i>Mapa generico stakeholders. elaborado: Liliana Gonzalez Folleco</i> .....	27
FIGURA 5. <i>Mapa genérico stakeholders. elaborado: Libia Cardenas Lozano</i> . ....	28
FIGURA 6. <i>Mapa genérico stakeholders seleccionado</i> .....	29
FIGURA 7. <i>Matriz de relaciones</i> .....	30
FIGURA 8. <i>Modelo de excelencia empresarial de la EFQM</i> .....	36
FIGURA 9. <i>Poster Seleccionado Maria Pilar Veira</i> .....	45

## Resumen

Esta propuesta de plan de responsabilidad social empresarial para IDIME S.A. consiste en un documento que procura conceptualizar el proceso de gestión y evaluación de una organización, con la cual se pretende definir el marco y las directrices generales que debe seguir una institución en el ámbito de la responsabilidad social. Este busca la unificación de las inquietudes sociales y medioambientales en el giro ordinario de sus actividades comerciales y sus relaciones con los distintos grupos de interés o stakeholders, la cual debe estar enmarcada dentro de una visión a largo plazo.

El objetivo principal de la propuesta es la elaboración de un plan de responsabilidad social empresarial aplicado a IDIME S.A., el cual permita la identificación de los impactos sociales, económicos y ambientales, con el fin de plantear diferentes estrategias de solución o mitigación, que al ser implementados aportaran beneficios al entorno y a su vez generaran valor a la organización. El plan también tiene el propósito de esbozar por medio de una matriz influencia-impacto las relaciones entre los diferentes actores identificando el nivel de impacto que este genera en la comunidad. Del mismo modo se propone diseñar un código de conducta que vaya de la mano con el plan de responsabilidad, ya que será este una herramienta fundamental o dicho de otra manera será el marco normativo que pautará el comportamiento de los integrantes de la organización, tanto en la relación entre ellos, como con los usuarios y proveedores.

**Palabras Clave:** Plan de Responsabilidad, Código de Conducta, Ética, Recursos, Stakeholders, Sistema de gestión, Modelo, Confidencialidad, Matriz

## **Abstract**

This proposal of corporate social responsibility plan for IDIME S.A. consists of a document that seeks to conceptualize the process of management and evaluation of an organization, with which it is intended to define the framework and general guidelines that an institution should follow in the field of social responsibility. It seeks the unification of social and environmental concerns in the ordinary course of its commercial activities and its relations with the different interest groups or stakeholders, which must be framed within a long-term vision.

The main objective of the proposal is the elaboration of a corporate social responsibility plan applied to IDIME SA, which allows the identification of social, economic and environmental impacts, in order to propose different strategies of solution or mitigation, that being implemented will provide benefits to the environment and in turn generate value to the organization. The plan also has the purpose of outlining, through an impact-impact matrix, the relationships between the different actors, identifying the level of impact it generates in the community. In the same way, it is proposed to design a code of conduct that goes hand in hand with the responsibility plan, since this will be a fundamental tool or in other words it will be the regulatory framework that pays the behavior of the members of the organization, both in the relationship between them, as with the users and providers.

**Keywords:** Liability Plan, Code of conduct, Ethics, Resources, Stakeholders, Management System, Model, Confidentiality, matrix

## **Introducción**

En la actualidad la responsabilidad social empresarial es un tema que está en auge, debido a la importancia que tiene esta dentro del desarrollo social de una comunidad, así como los impactos que genera una organización a través de su desarrollo productivo en el entorno; cuando se habla de impactos nos referimos al aspecto económico, social y ambiental, estos se pueden catalogar como insumo para el diseño e implementación del plan de responsabilidad social de una empresa, con lo cual se buscaría solucionar o mitigar dichos impactos. Es importante aclarar que este plan debe estar estructurado a partir de programas y estrategias, que a su vez debe estar enmarcado en la creación de una conciencia del beneficio colectivo y la sustentabilidad de un país.

En la sociedad moderna, las empresas y organizaciones son instituciones dentro de las cuales se da la mayor parte de la actividad humana; a su vez, las organizaciones tienen influencia sobre toda la comunidad como consecuencia de sus acciones, la misma permite abrir un camino diferente para trabajar en el ámbito relacional y generar así valor en todos los públicos con los que se comunica.

A partir de lo anterior con este documento se pretende poner en práctica la temática vista a lo largo del curso, y para ello, se aplicará esta en la construcción del plan de responsabilidad social empresarial de IDIME S.A., el cual debe ir de la mano con la implementación de programas, planes y estrategias, que conlleven a la adopción del respectivo plan, dando como resultado la sostenibilidad de un entorno sano y la concertación de las actividades de la empresa con la comunidad, a fin de mitigar al máximo los impactos que se puedan generar.

# 1. Objetivos

## 1.1 Objetivo General

Elaborar un plan de responsabilidad social empresarial para la empresa IDIME S.A, a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales generados por esta; la cual debe incluir diferentes estrategias de solución o mitigación de estos, que al ser adoptado genere beneficio a la comunidad o al entorno, y a su vez aporte valor a la organización.

## 1.2 Objetivos Específicos

- Identificar impactos económicos, sociales y ambientales de las empresas propuestas.
- Reconocer las guías e iniciativas mundiales que facilitan la construcción de un código de conducta empresarial.
- Definir los recursos financieros y decisiones de inversión objeto de un código de conducta empresarial.
- Desarrollar la matriz de relaciones (influencia vs. Impacto), teniendo en cuenta los actores e identificando el impacto ya sea alto o bajo que este genera
- Establecer el plan de comunicaciones para divulgación del plan de responsabilidad social empresarial.
- Sugerir un modelo de informe de gestión para el plan de responsabilidad social empresarial.

## **2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Empresa IDIME S.A.**

### **2.1 Direccionamiento estratégico**

#### **IDIME**

##### **Misión**

Nos comprometemos con la excelencia en la prestación de servicios de diagnóstico médico, laboratorio clínico y consulta externa; soportados por un equipo humano competente y una tecnología avanzada; todo respaldado por una excelente gestión administrativa y financiera para responder a las necesidades de nuestros usuarios y sus familias.

##### **Visión**

Mantenemos como líderes en la presentación de servicios de diagnóstico médico en laboratorio clínico en imágenes de alta complejidad a lo largo del territorio nacional. Continuar posicionándonos en los servicios ambulatorios y hospitalarios, con innovación tecnológica, responsabilidad social y excelencia. Todo basado en un talento humano orientado hacia la excelencia, la atención segura y creando una relación estable y duradera con nuestros usuarios y sus familias.

##### **Promesa de valor**

##### **Respeto**

No superar los límites de un comportamiento, tolerante, justo, prudente, ecuánime, digno y cumplir los acuerdos.

- no hacer a los demás lo que no quiero que me hagan
- respeto a la condición humana (digna y deferencial)
- valoro el trabajo y el tiempo de los otros
- escucho con atención

## **Honestidad**

Modo de actuar en relación con el respeto y cumplimiento de las políticas, compromisos, normas y principios éticos de la organización.

- Mi modo de actuar a las políticas organizacionales cuando nadie me ve.
- El respeto y el uso adecuado de los recursos de la organización.
- Respeto y cumplo con mis funciones y horarios de trabajo.
- Me auto controlo y genero mejoramiento continuo para la organización.

## **Confianza**

Atributo que genero ante los demás para que de forma simple me entreguen elementos de valor suyo en mi custodia

- Cuando encomiendo labores a alguien y estoy seguro del buen resultado.
- Cuando genero credibilidad para mí y para mi equipo de trabajo.
- Cuando actúo con seguridad frente a las labores encomendadas por el cliente.

## **Solidaridad**

Actitud, modo de ser y de actuar que lleva a apoyar y servir a nuestros clientes y sus familias en todo tipo de necesidades. Apoyo a mis compañeros.

- Cuando escucho y actúo para atender las necesidades de los clientes sin esperar nada a cambio.
- Cuando actúo desinteresadamente en la generación de soluciones para otros.
- Cuando actúo para nivelar situaciones de desventaja de personas menos fuertes.

## **Trabajo en equipo**

Unidos trabajamos en la búsqueda del cumplimiento de los objetivos propuestos incluyendo en el actuar, los valores organizacionales que permiten y promueven la unión y el logro para el beneficio común.

- Cuando soy consciente de la importancia de mi esfuerzo para los demás.
- Cuando soy propositivo para mejorar los resultados comunes.
- Cuando aliento y animo a quienes presentan resultados inferiores a su propia capacidad.
- Cuando me esfuerzo en la realización de mis objetivos, más allá del simple cumplimiento.

### **Calidad Humana**

Acoger a nuestros usuarios con actitud de servicio, empatía, comprensión y dedicación.

- entiendo las necesidades del otro
- supero barreras para brindar satisfacción
- acojo al paciente
- elimino al máximo los defectos e imperfecciones
- soy efectivo con la comunicación
- mantengo actitud humilde y de igualdad
- soy cálido, sonrío y comprendo
- soy dueño de resultados extraordinarios frente al paciente

## 2.2 Formato de evaluación del desempeño de la empresa seleccionada

Como se puede apreciar en la Tabla 1, utilizamos el formato de evaluación del desempeño para efectos de identificar el nivel de impacto que existe entre los componentes social, económico y ambiental, con relación al interior de la empresa, así como con el entorno.

Tabla 1. *Dimensiones a evaluar en responsabilidad social*

<b>PROBLEMA</b>	<b>IMPACTO</b>	<b>PRIORIDAD ATENCIÓN (ALTA, MEDIA, BAJA)</b>
<b>ECONÓMICO</b>	Interno: Idime S.A. es una empresa de carácter privado con ánimo de lucro, por lo tanto, la gestión de la empresa incluye la generación de riqueza hacia los accionistas, que exigen rentabilidad y el aumento del valor de sus acciones, para mantener su inversión dentro de la empresa.	Alta
	Se considera una debilidad, la deficiencia de liquidez del cual el 30% de la deuda a corto plazo esta con los accionistas. Su impacto es medio porque aún puede apalancarse a través de nuevos créditos, refinanciar o reclasificar los actuales para mejorar los indicadores.	Media
	Externo: Al tener mayores ventas Idime S.A. tiene la posibilidad de reinvertir	

		<p>en la empresa a través de tecnología, de su personal y de sus procesos, lo cual repercutirá en la prestación de un mejor servicio.</p>	Media
		<p>Idime S.A. tiene diseñada e implementada una estructura poco efectiva para administrar los clientes y resolver sus problemas e inquietudes. Su impacto puede ser alto porque de no resolver oportunamente el problema pueden existir deserciones que afecten de manera ostensible los resultados económicos de la institución.</p>	Alto
<b>SOCIAL</b>	Interno:	<p>Para Idime S.A. los colaboradores son parte importante de nuestros logros, por lo que otorgamos auxilios educativos – entre el 10% y hasta el 100% – para que puedan obtener un crecimiento académico y profesional por medio de carreras técnicas, tecnológicas y profesionales. Además de esto, en el año 2014 iniciamos capacitaciones internas para sensibilizar a los colaboradores en temas de servicio y atención a usuarios.</p> <p>Idime S.A. presenta una rotación de personal del 25%; esto implica que se pierdan recursos en los procesos de selección y</p>	Alto

---

capacitación. De otro lado, los índices de satisfacción y pertenencia del personal están por el orden del 40%, esta situación influye en el grado de responsabilidad con el cual el personal ejerce sus funciones

Externo:

Idime S.A. tiene un alto contacto con sus clientes y usuarios ya que es una empresa que ofrece servicios médicos. Para la empresa lo que compete a esta perspectiva representa el eje central de su actividad debido a que la sostenibilidad depende de las ventas constantes y de la preferencia que sus clientes y usuarios muestren como respuesta a la satisfacción óptima de sus necesidades.

Alto

Idime S.A. cuenta con un sistema de atención al usuario y de tabulación de la información; sin embargo, no se evidencian acciones definidas y encaminadas a resolver los problemas desde su raíz para disminuir el número de quejas y reclamos recibidos.

Alto

---

---

**AMBIENTAL**

Interno:

Por medio del Área de Gestión Ambiental se trabaja para reducir todos los residuos generados por la Institución, dirigiendo nuestros esfuerzos a potenciar su aprovechamiento bajo parámetros responsables y velando por el cuidado del medio ambiente.

Alta

Implementamos el ahorro de energía eléctrica a través del uso de sensores de presencia en baños y pasillos, evitando así el gasto innecesario de electricidad.

Dimos inicio a la implementación de los dispositivos ahorradores de agua, los cuales ahorran hasta 6 litros en cada descarga, también implementamos orinales secos.

Cambiamos a equipos de radiología digital, estos nuevos sistemas no utilizan líquidos químicos reveladores y fijadores, con lo que disminuimos la generación de residuos peligrosos y los costos de disposición final.

Externo:

Buscamos el bienestar de nuestros clientes y del medio ambiente. Creamos un espacio de trabajo sano y libre de riesgos para la salud; igualmente establecemos acciones que disminuyan el impacto ambiental

Alta

---

---

cuidando los recursos naturales para bien del planeta. Es así como se cuenta con un PGRSE, el cual permite un manejo adecuado de disposición de residuos sólidos especiales y peligrosos.

---

*Fuente: Los Autores*

## **2.3 Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial**

IDIME S.A. es una empresa colombiana con 29 años de trayectoria en el sector salud y de reconocido nombre en el mercado, esta institución no cuenta con un sistema estratégico de gestión de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), que permita alinear sus objetivos, medir y controlar su operación de forma eficiente, de ahí la importancia de considerar un modelo que se ajuste a las crecientes necesidades de la institución, la cual este acorde con sus prioridades y cultura.

Cuando los principios de RSE son aplicados en los procesos operacionales, la empresa logra un mejoramiento en la optimización de sus recursos y una mejor gestión de sus residuos, logrando una disminución de costos que puede traducirse en una ventaja competitiva; del mismo modo, es relevante que la participación de las partes interesadas en el proceso de toma de decisiones empresariales permite un mayor grado de aprendizaje e innovación y un establecimiento de relaciones armónicas que permitan a la compañía llevar a cabo sus proyectos con el apoyo de los grupos involucrados y sin mayores contratiempos.

De otro lado, es importante indicar que las acciones de la RSE son la respuesta perfecta al compromiso ético de las empresas en favor del desarrollo sostenible, la repartición justa de la riqueza, la conservación medioambiental y desde luego ganarse el favor y la simpatía de los clientes, todo esto se puede resumir en una contribución positiva para la sociedad, el entorno y el medio ambiente.

## **3. Código de Conducta**

### **3.1 Modelo de gestión**

Este modelo busca determinar los lineamientos y consideraciones sobre las cuales se deben mover las organizaciones, si su intención es proporcionar formas de retribución con

los grupos de interés que tienen, en la medida en que estos se ven afectados y afectan la actividad económica o comercial de la empresa. Sobre esto, Reyno (2006:21) se refiere al hablar de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como una doctrina relativa al papel fundamental que desempeña la empresa en el contexto social y su efecto sobre él, razón por la que se habla de la empresa como agente social, del cual se deben establecer unos parámetros determinados de acción en relación con el medio en el que se encuentra.

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

De acuerdo a la Tabla 2, podemos observar como aplica un sistema de gestión de calidad (SGC), en la construcción del código de conducta, en el cual se describe la relación entre las necesidades y expectativas de los diferentes grupos de interés (stakeholders) y los intereses de la empresa.

Tabla 2. *Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta*

<b>Stakeholder</b>	<b>Temas de responsabilidad social</b>	<b>Interés del stakeholder</b>	<b>Interés de la empresa</b>
<b>Accionistas</b>	-Derechos de accionista. -Revelación de información. -Composición de la junta. -Auditorias, cuentas -Remuneración de los ejecutivos.	Rentabilidad suficiente	Confianza, margen de actuación.
<b>Proveedores</b>	-Fuente local. -Comercio justo. -Garantías de compras. -Compromisos a largo plazo.	Relaciones a largo plazo, pago puntual, exigencias de la calidad	Calidad buena, precios justos, abastecimiento asegurado.
<b>Clientes</b>	-Servicios beneficiosos socialmente. -servicio seguro y confiable. -Información. -Propaganda, marketing, garantía. -Privacidad del consumidor.	Calidad buena, precios justos, condiciones de atención inmediata.	Buena imagen de la empresa, lucro suficiente.
<b>Empleados</b>	-No discriminación -Salud y seguridad -Horarios. -Medidas disciplinarias. -Capacitación. -Instalaciones. -Protección social	Empleo seguro, remuneración adecuada, participación, seguridad de trabajo.	Buena prestación laboral, motivación
<b>Comunidad</b>	-Empleo capacitación. -Transferencia de tecnología. -Infraestructura. -Impuestos -Competencia	Mínimo ruido, ninguna emisión en el aire, generación de empleos, servicios sociales.	Buenas relaciones, buena aceptación de la empresa en el entorno social.
<b>Autoridad</b>	-Competencia justa. -Propiedad intelectual.	Empleo, impuestos, emisiones medio ambientales	Impuestos
<b>Organizaciones medio ambientales</b>	-Prevención de la contaminación y reciclaje.	Manejo integral de residuos peligrosos-hospitalarios	Buenas relaciones

La propuesta a nivel mundial del código de conducta Sistemas de Gestión y Certificación: SA 8000, ISO 26000, OSHAS 18001, Sigma; consiste en la integración de los sistemas de gestión de calidad; medio ambiente; seguridad y salud en el trabajo, con la RSE; ya que la norma ISO 2600 es una guía voluntaria que proporciona términos conceptos y definiciones que aportan a la implementación de un modelo socialmente responsable.

Este sistema integral ayuda a la empresa, ya que abarca los temas más relevantes a tener en cuenta en la ejecución del sistema de responsabilidad social empresarial, generando ventaja competitiva.

Al garantizar los derechos humanos de los trabajadores, procurando condiciones de trabajo ético, se incrementa la confianza entre los empleados y clientes, lo que destaca a la empresa en su compromiso con la responsabilidad social y redonda en confianza.

Índices de valoración: Dow Jones Sustainability, FTSE4Good Index.

Basado en indicadores de ética empresarial mínimos exigidos, que tienen en cuenta las prácticas ambientales como cambio climático, polución, gestión del consumo del agua y biodiversidad; en el tema social se analizan las condiciones laborales, el respeto a los derechos humanos, la salud y seguridad laboral; y en gestión empresarial valorando aspectos de transparencia, gestión de riesgo, políticas anticorrupción.

La implementación de este índice de valoración blindo a la empresa en temas tan álgidos como la corrupción; la transparencia y la protección al trabajador.

### **3.3 Código de Conducta IDIME S.A**

Este Código de Conducta es una formulación de los valores corporativos vigentes en todas las sedes de IDIME S.A. La letra y el espíritu de este código reflejan las políticas de la compañía y las normas que rigen diariamente la vida laboral.

En él se describen y explican las normas y los objetivos que reflejan el compromiso de actuar de forma responsable, ética y legal

#### **Confidencialidad**

La información confidencial que posee o utiliza IDIME S.A. sobre estrategias o actividades administrativas es de gran valor, la información confidencial incluye entre otros, datos personales que aparecen en las listas de pacientes de la entidad y en los expedientes clínicos, datos sobre costos y servicios, información relacionada con los procesos de gestión, el sistema de gestión y garantía de calidad inclusive sus documentos, registros, formatos etc.,

las compras, afiliaciones y uniones profesionales, datos financieros, datos de investigación, planeación estratégica, estrategias de mercadeo, listas de socios, colaboradores en general, datos sobre los proveedores, los contratistas y el software que es propiedad de la Entidad.

Todos los colaboradores vinculados bajo cualquier modalidad contractual con IDIME S.A. tienen la obligación de proteger y cuidar activamente esta información confidencial, sensitiva y exclusiva de manera que se evite la divulgación no autorizada de la misma.

La información que le pertenece a IDIME S.A. no puede discutirse con nadie sin antes obtener la autorización debida, por parte de la representación Legal de la Organización.

Ningún colaborador, médico, auxiliar, técnico, personal administrativo, o proveedor de salud tiene derecho a ver o revisar información del paciente que no sea necesaria para su trabajo.

Los pacientes pueden esperar que su privacidad esté protegida y que su información específica va a ser compartida únicamente con personas autorizadas por la ley o con la expresa autorización escrita del paciente.

Quienes ingresen a IDIME S.A. lo harán con base en sus méritos profesionales y calidades humanas. En el proceso de selección, como en todos los demás procesos que se adelanten en la empresa se obrará con honestidad y transparencia. La información para la selección de los candidatos a un cargo se protegerá con la debida confidencialidad.

### **Conflictos de interés**

Está prohibido a los colaboradores de IDIME S.A. recibir beneficios comerciales de farmacéuticas, laboratorios, y demás organizaciones o instituciones similares que suministren artículos o materiales de consumo, tales beneficios serán canalizados a través del

comité directivo Institucional a fin de que los beneficios se distribuyan en forma adecuada en la organización.

Debemos administrar nuestras relaciones con los subcontratistas y los proveedores en forma justa y razonable, libre de conflictos de intereses y de acuerdo con todas las leyes aplicables y la práctica de buenas empresas comerciales.

Nuestra selección de subcontratistas y proveedores se hace de acuerdo a un criterio objetivo que incluye calidad, excelencia técnica, precio, entrega, cumplimiento con los horarios, servicio, y mantenimiento de fuentes adecuadas de suministros.

Las decisiones de compra serán tomadas de acuerdo con la capacidad del proveedor para satisfacer nuestras necesidades, y no se basan en relaciones personales o en amistad.

Ningún empleado de IDIME S.A. puede representar a la empresa en relaciones comerciales en las que pudiera tener algún interés personal, directo o indirecto, a expensas de la empresa.

La toma de decisiones está fundamentada exclusivamente en criterios profesionales, asegurando que la posición jerárquica, la actividad y la influencia no sean utilizadas para obtener beneficios personales.

### **Conducta interna**

Las relaciones dentro de la institución se basarán en el respeto y la buena fe. No se hará discriminación alguna por razón del género, raza, edad, religión, ideología o procedencia.

La veracidad, la transparencia en la conducta y la integridad moral son valores básicos de la actuación de los empleados y contratistas de la entidad, quienes se sentirán comprometidos a contribuir con su trabajo a mantener la empresa en una situación altamente competitiva.

Todo el personal se ajustará a los principios metodológicos y éticos que salvaguardan los intereses de la ciencia y los derechos de la persona, protegiéndola del sufrimiento y manteniendo ileso su integridad.

Los colaboradores y contratistas desarrollarán su trabajo con rectitud y sentido profesional, con preparación, seriedad, dedicación, compromiso, iniciativa, responsabilidad y

sentido de pertenencia, prestando servicios de calidad al usuario y haciendo de su trabajo una oportunidad para servir como éste espera ser servido.

Los empleados y contratistas de la entidad aportarán la capacidad personal, orden y esfuerzo requeridos para cumplir sus objetivos y metas, efectuando su trabajo con eficiencia, eficacia y efectividad, de modo que redunde en los resultados positivos de su área de trabajo y en los de toda la empresa.

Las relaciones entre los directivos y empleados o contratistas de la organización y los usuarios se regirán por el respeto, la correcta actuación profesional y el esfuerzo por cumplir con las expectativas de los usuarios sobre la calidad del servicio.

La protección de los bienes de la empresa es responsabilidad de todos, además de cuidarlos, los aprovecharán al máximo posible, en orden al cumplimiento de los objetivos y metas institucionales. Estos bienes, y los equipos y elementos de trabajo, no se utilizarán para fines distintos a la función a la que fueron asignados, se velará por su conservación, informando diligentemente de los riesgos, daños o pérdidas que se presenten.

Es obligación moral de todos los colaboradores mejorar su rendimiento, capacitarse para el perfeccionamiento de su trabajo y su desarrollo humano integral, contando con sus posibilidades y con los medios que la empresa está obligada a facilitarle para ese efecto.

Nadie ejecutará actos que pongan en peligro la seguridad y la integridad de los usuarios ni de los demás empleados, ni que atenten contra la moral y las buenas costumbres tales como el acoso sexual u otras ofensas al honor, como lo dicta el sentido común de una persona éticamente íntegra, de un buen compañero, de un empleado honesto y de un buen ciudadano.

### **Favores comerciales**

Los colaboradores de IDIME S.A. no pueden aceptar regalos, favores, servicios, entretenimiento o artículos de valor si estos pueden influir en acciones o decisiones que afectan a IDIME S.A.

Se prohíbe estrictamente recibir dinero, servicios o artículos de valor para influir el criterio o el proceso que utiliza IDIME S.A. para tomar decisiones sobre algún comprador, proveedor, cliente, o cualquier otra persona.

Es posible que personas implicadas en la gestión de la compra, o que participen directa o indirectamente en la decisión de adjudicación, mantengan intereses económicos particulares (directos o a través de familiares) en una empresa que participe como oferente en un proceso de compra. En estos casos, cuando la participación sea relevante (al 5% del capital social) tal circunstancia debe ponerse de manifiesto al Responsable de Compras, y deben extremarse las medidas de transparencia.

En aquellos casos en que se acepte algún tipo de regalo o invitación (que solo podrá ser de tipo publicitario de bajo costo, comidas de trabajo o invitaciones análogas), o en aquellos en que se tengan dudas sobre lo adecuado que resulta su aceptación, deberá ser comunicado al superior jerárquico que corresponda.

### **Contravenciones**

IDIME S.A se ha comprometido a mantener una conducta ética y legal que cumpla con las leyes y reglamentos relevantes y a corregir todas las malas acciones donde sea que ocurran.

Cada colaborador tiene la responsabilidad personal de reportar cualquier actividad de un colaborador, subcontratista o asociado, que actúe de una manera inapropiada que pueda violar las leyes, los reglamentos, las pautas de certificación, o este Código.

Si se reporta un asunto que pueda poner a la organización en un alto riesgo de incumplimiento o que esté relacionado con un asunto serio de ética médica, resultados clínicos o con la seguridad de los pacientes, y si el individuo que hizo el reporte no considera que se le ha dado la importancia o la atención apropiada, el individuo debe reportarle este asunto a Directivos que se encuentren en niveles más altos dentro de la Organización.

### **Temas informáticos**

Gran parte de la información corporativa se genera y se almacena en nuestros sistemas de computadoras, por lo tanto, es esencial que todos los miembros de IDIME S.A., protejan nuestro sistema informático en cuanto al almacenamiento de la información en los computadores evitando compartir contraseñas, revisando y cumpliendo con los reglamentos y los procedimientos de seguridad establecidos.

Todos los sistemas de comunicación, incluyendo los correos electrónicos, acceso a Internet, teléfonos y contestadores, son propiedad de IDIME S.A. y se deben utilizar primordialmente para la realización eficaz de las tareas encomendadas durante su permanencia en la Organización y en pro del usuario, de acuerdo con los reglamentos y las normas para comunicaciones electrónicas.

Los colaboradores no pueden utilizar canales de comunicación interna o acceso al Internet colocar, guardar, transmitir, obtener o distribuir material amenazante, falso o malicioso; material obsceno; o cualquier artículo que constituya o promueva una ofensa criminal, ocasione una obligación civil o que de otra manera esté en violación de una ley.

Los canales de comunicación no deben utilizarse para enviar cadenas de cartas, mensajes personales o documentos con derechos reservados cuya reproducción no haya sido autorizada.

Las personas que abusen nuestros sistemas de comunicación o los usen excesivamente para propósitos que no sean propios de la razón de ser de IDIME S.A., pueden perder su vinculación a IDIME S.A. y estar sujetos a una acción disciplinaria.

### **Información de terceros**

En el rol, de prestadora de servicios seguimos las pautas legales para brindar un servicio de calidad es necesario que el paciente provea información sobre su condición médica y su historia clínica. Conscientes que la Historia Clínica y sus registros constituyen un documento médico legal, nos comprometemos a mantener la confidencialidad. Seguimos las estipulaciones de privacidad y no utilizamos, compartimos o discutimos información específica de un paciente con otras personas a menos que sea legalmente obligatorio o necesario para el bienestar de este o que los entes reguladores de vigilancia y control u otro competente lo requiera.

Los colaboradores de IDIME S.A. nunca deben utilizar o compartir información confidencial que viole los derechos de privacidad del paciente.

### **Seguridad e higiene en el lugar de trabajo**

La empresa está comprometida en brindar a los empleados un ambiente de trabajo saludable y seguro, libre de todo peligro reconocido. Debemos cumplir todas las normas y

prácticas de seguridad y asumir responsabilidad por tomar las precauciones necesarias para proteger a nuestros colegas y a nosotros mismos.

En IDIME S.A. estamos comprometidos en mantener un ambiente laboral libre de drogas.

El uso ilegal de drogas está estrictamente prohibido. IDIME S.A. procederá, frente a los colaboradores sospechosos de encontrarse bajo la influencia de drogas ilícitas, a realizar pruebas para comprobar el uso de estas.

El no permitir la prueba, es motivo para ser despedido o desvinculado de la Organización. Por esta razón, usted no puede tener, distribuir, vender, utilizar o encontrarse bajo la influencia de drogas ilícitas mientras se encuentre al servicio de IDIME S.A.

Los actos violentos o amenazas de violencia por parte de un director, socio o empleado contra otra persona o su familia o propiedad son inaceptables y constituyen causal de desvinculación o despido inmediato.

IDIME S.A. cuenta con programas que abarcan el manejo ambiental de los procesos desarrollados en sus entradas y salidas con el seguimiento a materias primas y proveedores, consumo de recursos, locaciones, residuos peligrosos hospitalarios, reciclables y ordinarios, agua potable, vertimientos calidad del aire y saneamiento.

IDIME S.A. interactúa permanentemente con sus grupos de interés, colaboradores, proveedores y entes de control son partícipes mediante programas de educación, campañas e intervenciones ambientales.

### **Mecanismos de evaluación y seguimiento**

IDIME S.A se compromete a realizar una serie de elementos que permitan conocer la disposición de conocimiento y de apropiación del Código de Ética y a establecer espacios de discusión y concertación sobre temas concernientes al mismo, que se estén presentando al interior de la entidad

Los elementos de seguimiento serán los siguientes:

\*Mesas de Diálogo: Anualmente se realizará una reunión de discusión pública, donde participarán representantes de la Alta Dirección y funcionarios de las diferentes dependencias y sedes, para generar espacios de diálogo y concertación sobre temas éticos. La Coordinación,

organización y conclusiones de dicha reunión, estará a cargo del creado para el diseño del código de ética.

\* Encuestas: Se realizará con el fin de establecer que tanto el funcionario tiene el conocimiento y adaptación del Código de Ética se hará como mínimo una vez al año. Con resultado servirá para analizar si está siendo bien divulgado a cada uno y emplear mecanismo de mejoramiento para su cumplimiento.

### **De la adopción, vigencia, divulgación y reforma del código de ética**

Vigencia del Código de Ética El Código de Ética

Entrará en vigencia a partir de su aprobación del director o quien haga sus veces.

Divulgación del Código de Ética El Código de Ética

Este se difundido a cada uno de los miembros de la Entidad, la difusión estará a cargo del área de personal y de comunicaciones y hará parte de los procesos de inducción y reinducción.

Reforma del Código de Ética El Código de Ética

Se podrá reforma por decisión del director, o por sugerencia después del resultado de la encuesta.

### **Cultural, social, religión**

Nunca se aproveche de nadie por medio de manipulación, ocultación, abuso de información confidencial o de resultados, tergiversación de hechos importantes, o cualquier otra negociación injusta o práctica de negocios no ética.

el trato a empleados, clientes, pacientes, accionistas, proveedores y el público en general, en forma justa, y a mantener un ambiente de trabajo que apoye la productividad, las metas personales, la dignidad y la autoestima de todos los empleados

Totalmente prohibida discriminación y el acoso o cualquier conducta, comentario, gesto o contacto relacionado a razones de discriminación que ofendan o humillen a cualquier empleado o cliente.

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

En la Tabla 3, se puede encontrar la descripción del requerimiento de recursos financieros, así como las actividades necesarias para poder llevar a feliz término la ejecución y divulgación de un código de conducta al interior de la empresa, del mismo modo se aprecia la participación de los actores internos y externos en la consolidación del código.

Tabla 3 *Recursos financieros y decisiones de inversión*

<b>Actividad</b>	<b>Proveedor</b>	<b>Horas</b>	<b>Costo por hora</b>	<b>Costo Total</b>
<b>Formación del comité líder</b>	Interno	10	80.000	800.000
<b>Revisión del plan estratégico</b>	Interno	15	50.000	750.000
<b>Capacitación tema teórico</b>	Externo	8	90.000	720.000
<b>Elaboración del borrador del Código</b>	Interno	40	70.000	2.800.000
<b>Revisión del Código</b>	Externo	16	60.000	960.000
<b>Aprobación del código</b>	Interno	8	90.000	720.000
<b>Lanzamiento y entrega del código</b>	Interno	10	50.000	500.000
<b>Video Institucional</b>	Externo	1	1.000.000	1.000.000
<b>Códigos de ética impresos</b>	Externo	200	10.000	2.000.000
<b>Publicidad</b>	Externo	6	100.000	600.000
<b>Invitaciones al lanzamiento</b>	<b>Externo</b>	<b>100</b>	<b>5.000</b>	<b>500.000</b>

<b>Reunión de motivación</b>	Interno	4	150.000	600.000
<b>Afiches</b>	Externo	6	50.000	300.000
<b>Banner</b>	Externo	1	150.000	150.000
<b>Galería de fotos</b>	Externo	1	50.000	50.000
<b>Refrigerio</b>	Externo	250	3.000	750.000
<b>Total</b>				<b>13.200.000</b>

---

Fuente: Los Autores

## 4. Stakeholders

### 4.1 Breve descripción de los Stakeholders

Stakeholder es una palabra del inglés que, en el ámbito empresarial, significa ‘interesado’ o ‘parte interesada’, y que se refiere a todas aquellas personas u organizaciones afectadas por las actividades y las decisiones de una empresa.

En toda organización, además de sus propietarios, participan diversos actores claves y grupos sociales que están constituidos por las personas o entes que, de una manera y otra, tienen interés en el desempeño de una empresa porque están relacionadas, bien directa, bien indirectamente, con ella.

En estos grupos podemos contar a los empleados, clientes, proveedores, accionistas, inversores, entes públicos, organizaciones no gubernamentales, sindicatos, organizaciones civiles, la comunidad y la sociedad en general.

El término stakeholder fue acuñado por primera vez por R. Edward Freeman en su libro *Strategic Management: A Stakeholder Approach*, publicado en 1984, en el cual su autor sostenía que estos grupos de interés son un elemento esencial que debe ser tomado en cuenta en la planificación estratégica de los negocios.

Así, el éxito o el fracaso de una empresa afecta o concierne no solo a sus dueños, sino también a los trabajadores y a sus familias; a los proveedores, a los competidores, así como a la comunidad donde se encuentra inserta, entre otros

Existen dos categorías fundamentales de Stakeholder.

1 Los Stakeholder primarios, que son aquellos imprescindibles para el funcionamiento de la organización, es decir, todos aquellos que tienen una relación económica directa con la empresa, como los accionistas, los clientes o los trabajadores.

2 Los Stakeholder secundarios, que son aquellos que no participan directamente en las actividades de la empresa, pero que, sin embargo, se ven afectados por ella, como, por ejemplo, los competidores o la comunidad, entre otro.

#### 4.1 Mapas de Stakeholders de IDIME S.A.

En las figuras 1 al 5, se puede observar diferentes diseños de mapa de stakeholders, los cuales representan los distintos grupos de interés que participan e interactúan, en el desarrollo de la actividad económica de una organización.cc

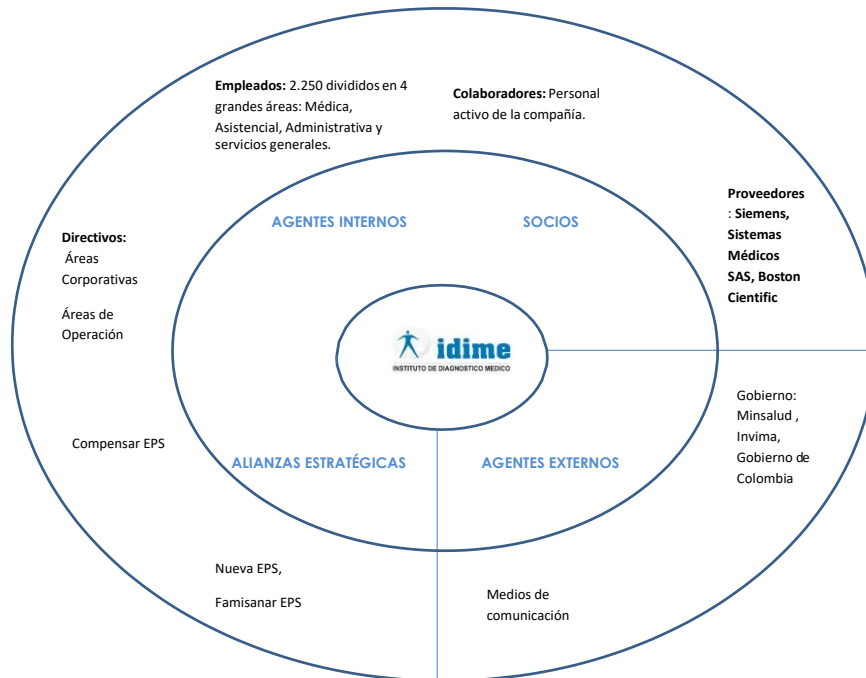


Figura 1. Mapa genérico stakeholders. Elaborado: Maria Pilar Veira



Figura 2. Mapa genérico stakeholders. Elaborado: Maria Angelica Rincón

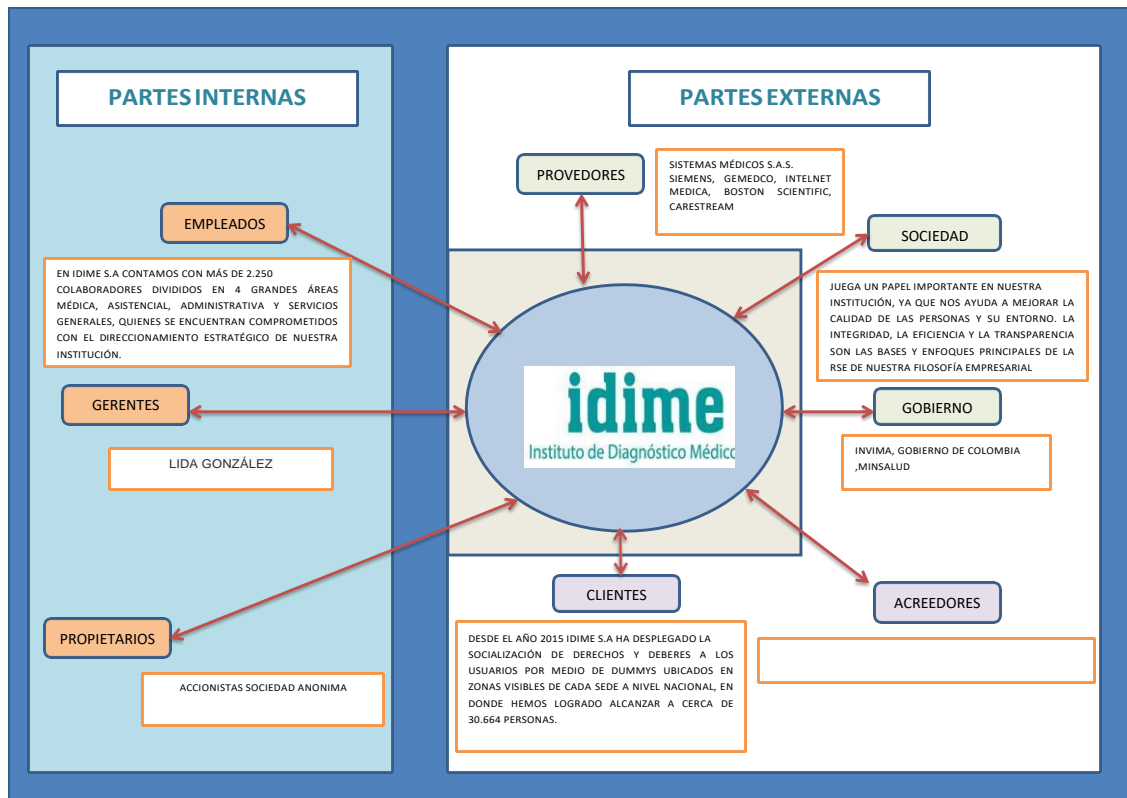


Figura 3. Mapa genérico stakeholders. Elaborado: Diana Lisbeth Tuay

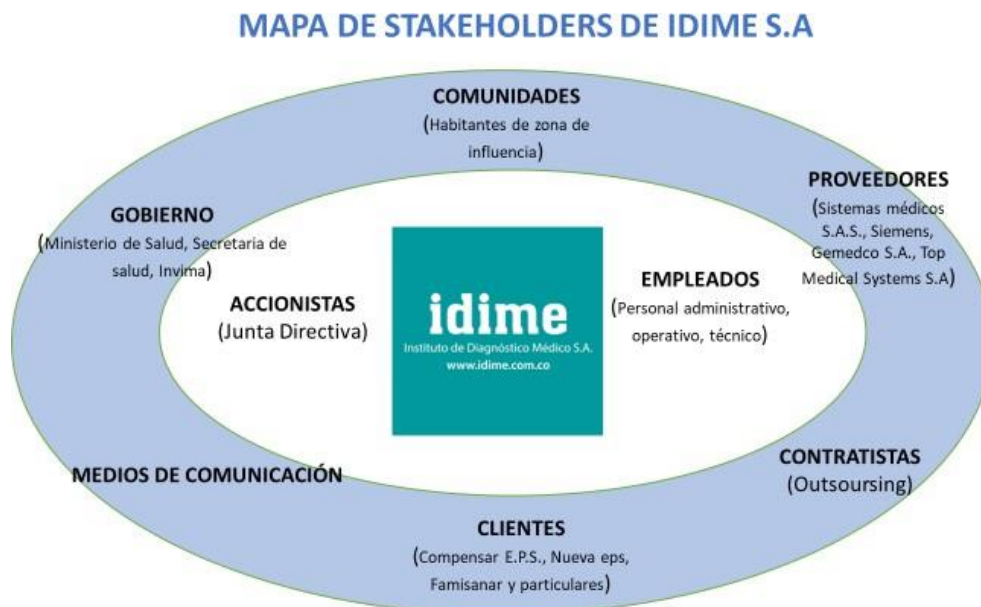


Figura 4. Mapa genérico stakeholders. Elaborado: Liliana González Folleco

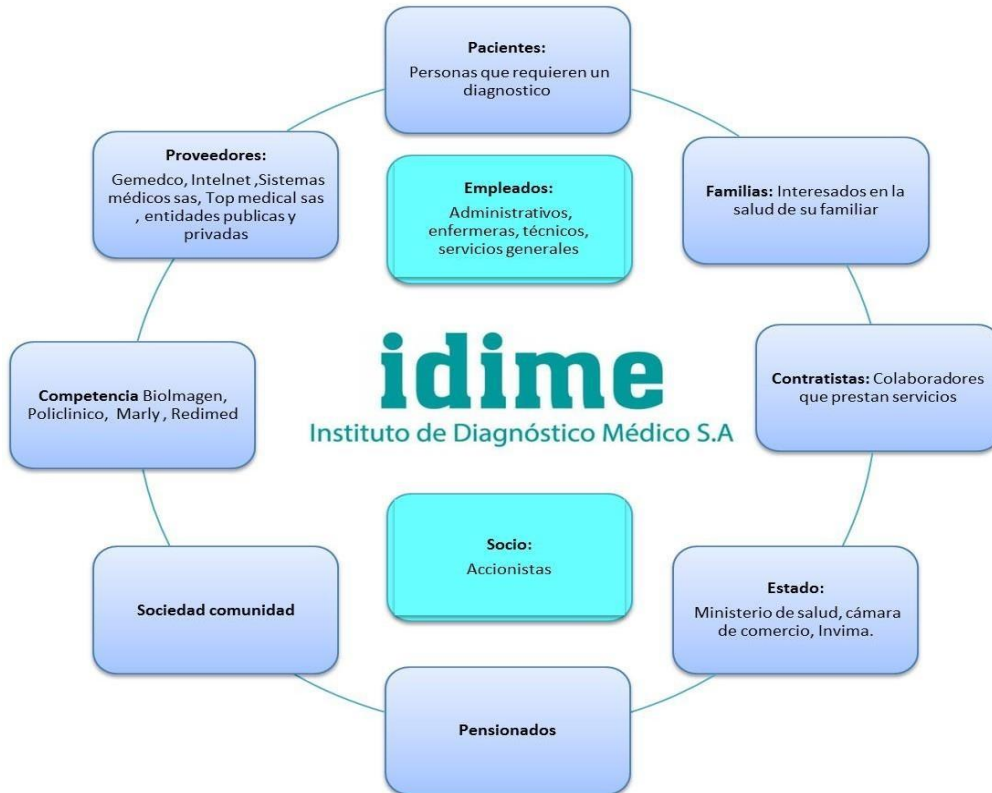


Figura 5. Mapa genérico stakeholders Elaborado: Libia Cárdenas Lozano

## 4.2 Mapa genérico seleccionado con la respectiva explicación ampliada



Figura 6. Mapa genérico stakeholders seleccionado

Dentro de los Stakeholder, encontramos actores que desempeñan roles internos o externos, según su injerencia dentro de las actividades de la empresa. Para el caso que nos ocupa, se puede decir que entre los actores internos encontramos a los accionistas (socios, junta directiva) y empleados (personal médico, enfermeras, administrativos, técnicos y de servicios generales), los primeros son los encargados de las estrategias y acciones de innovación, mientras que los segundos se relacionan con el servicio a los usuarios.

Por su parte, dentro de los actores externos se puede apreciar a los proveedores ( Sistemas médicos S.A.S, Gemedco S.A., Intelnet, Siemens, entre otros), estos de manera directa están relacionados con la calidad de nuestros servicios; también tenemos los contratistas, que de alguna manera tiene relación directa con los usuarios; por otro lado están los clientes (Compensar E.P.S., Nueva eps, Famisanar, particulares, entre otros) que son la razón de ser de la empresa, por tal motivo requieren principal atención; por ultimo tenemos como actores externos al gobierno (Minsalud, Invima, entre otra entidades) que son los encargados de la vigilancia y control de entidades como IDIME, de igual manera encontramos la comunidad (habitantes zona de influencia a puntos de atención) y medios de comunicación.

**4.4. Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre la empresa seleccionada y los Stakeholders (actores) identificados.**

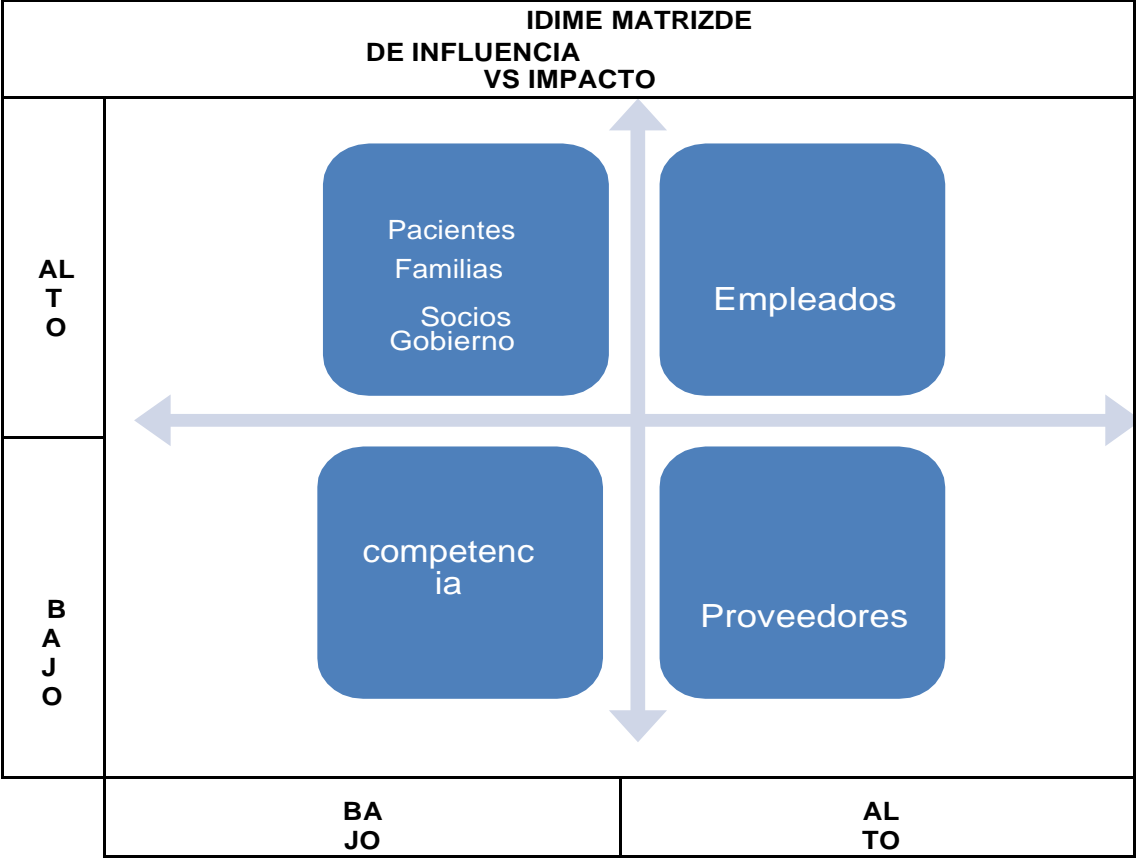


Figura 7. Matriz de relaciones

## 5. Plan de responsabilidad social empresarial

### 5.1 Plan de responsabilidad social empresarial

Tabla 4. *Plan de responsabilidad social empresarial IDIME S.A.*

<b>PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA IDIME S. A</b>							
<b>Dimensión</b>	<b>Stakeholders</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Plazo</b>	<b>Recursos (físicos, humanos, técnicos)</b>	<b>Indicador</b>	<b>Seguimiento</b>
<b>Económica</b>	EMPLEADOS	Fomentar el sentido de pertenencia en los empleados, para mejorar el clima organizacional.  Desarrollar la utilización del correo interno hábito para no utilizar papel en toda comunicación	*Realizar capacitaciones de retroalimentación de funciones. *Incentivar por medio de subsidios el crecimiento profesional, para efecto de ascensos o promociones. *Realizar encuestas de medición de satisfacción laboral. *Realizar actividades de crecimiento	6 meses y posterior evaluación	Profesionales idóneos para realizar las charlas y capacitar a los Empleados.  Apoyo por parte de la caja de compensación para realizar actividades de integración.  Utilización de equipos de cómputo, audio y video; alquiler de	Número de empleados satisfechos / número de empleados que renuncian  %=(número de resmas usadas/consumo mensual	Realización de encuestas de satisfacción con una periodicidad trimestral.  Tabulación de las mismas.  Generación de reportes e informes.  Evaluación y retroalimentación.  Mensual revisión del inventario del consumo de papel desde el inicio de la campaña y cada

			personal e integración. * Diminución del uso del papel al interior utilizando el correo interno para comunicaciones. * Campaña informado a empleados por medio del correo interno para no utilizar papel.		auditorios y papelería.  Estadísticas, costos anuales de compra de papel, Personal de Salud Ocupacional e informática.		mes hacer el inventario para ver la disminución del papel
<b>Social</b>	COMUNIDAD y EMPLEADOS	Participar activamente en planes y programas de promoción y prevención de enfermedades, con el fin de disminuir los índices de morbilidad.  Prevenir que los medicamentos vencidos sean arrojados en los residuos corrientes.	*Diseñar charlas de prevención de enfermedades virales. *Realizar jornadas de acompañamiento a brigadas de salud en las instituciones educativas de la zona. *Diseñar y distribuir folletos con campañas de prevención de enfermedades a población vulnerable como, niños, madres gestantes y adultos mayores.	6 meses y 2 meses respectivamente	Material publicitario para las campañas.  Personal capacitado para dictar charlas.  Utilización de medios audiovisuales dentro de las instalaciones de IDIME S.A (salas de espera)	Número de personas beneficiadas con la información / tasa de morbilidad de la zona  %=(peso de los contenedores o depósitos/número de depósitos ubicados en las sedes	Generación de reportes e informes bimestrales, de visitas a instituciones educativas y población atendida.  Realización de estadísticas de asistencia a charlas de prevención de enfermedades virales.  Mensual verificación de que si se están utilizando los shut de residuos.

<b>Ambiental</b>	EMPLEADOS Y COMUNIDAD	Mitigar los impactos ambientales generados por IDIME S.A., velando por el cuidado del medio ambiente.	<p>* Tener en cada sede depósitos de deshechos en donde colocar los medicamentos vencidos.</p> <p>* Campaña por medio de un video se les informa a los usuarios y empleados donde están ubicados los depósitos.</p> <p>*Implementar por medio de sensores el ahorro de energía eléctrica.</p> <p>*Disminuir el consumo de agua, por medio de la utilización de dispositivos ahorradores.</p> <p>*Utilizar equipos de radiología de última tecnología y así disminuir la generación de residuos peligrosos.</p>	Mensual	<p>Adquisición de equipos de radiología digital</p> <p>Compra de dispositivos ahorradores de energía y agua</p> <p>Capacitación al personal encargado del manejo de residuos peligrosos.</p>	<p>Inversión en compra de equipos y dispositivos / gasto de servicios públicos + costo recolección residuos peligrosos</p>	<p>Verificación de la reducción del gasto de servicios públicos.</p> <p>Control de la generación de residuos peligrosos</p>
			<p>Reducir el uso de papel para la entrega de resultados, y en su defecto</p>				

utilizar medios  
electrónicos.

---

Fuente: Los Autores

## 5.2 Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders)

Tabla 5. *Plan de comunicación*

Dimensión	Stakeholders	Plan de comunicaciones	
		Frecuencia	Medio
<b>Económica</b>	Empleados	Mensual	Correo institucional
	Accionistas	Semestral	Correo electrónico, presencial.
	Proveedores	Mensual	Correo electrónico, presencial.
	Contratistas	Mensual	Correo institucional, presencial
<b>Social</b>	Comunidad	Trimestral	Marketing digital, correo electrónico, medios audiovisuales, redes sociales, presencial.
	Clientes	Mensual	
<b>Ambiental</b>	Comunidad	Mensual	Redes sociales, correo electrónico, presencial.
	Gobierno	Según requerimiento	Correo electrónico, presencial.

*Fuente Los Autores*

## 5.3. Modelo de informe de gestión recomendado

El EFQM es un modelo de autoevaluación que permite analizar las personas, los procesos y los resultados de una organización para conocer el nivel de calidad que tiene, siendo un sistema que dirige sus actividades de gestión hacia la satisfacción equilibrada de todos los grupos de interés que intervienen en este proceso. Es así como se consideró que este modelo de gestión es el más acertado para aplicar y posiblemente implementar en IDIME S.A.



Figura 8. Modelo de excelencia empresarial de la EFQM

Los criterios propios del modelo están divididos en dos grandes grupos: Los agentes y los resultados.

Los Agentes son las causas de los resultados. Han de tener un enfoque bien fundamentado e integrado con otros aspectos del sistema de gestión. Su efectividad ha de revisarse habitualmente con objeto de aprender y mejorar. Han de estar sistemáticamente desplegados e implantados en las operaciones de la organización.

De acuerdo a lo anterior se desprenden los siguientes criterios:

☞ Liderazgo: Dentro del compromiso de los directivos y accionistas de IDIME S.A. se encuentra el de propender por la mejora de la calidad de vida de la comunidad en la zona de influencia de los centros de atención, estos están dispuestos a colaborar con los habitantes y líderes de la zona en mejorar los indicadores de morbilidad participando de manera activa en diferentes campañas o brigadas de salud. Esta participación canalizada a través de una acción de índole comunitaria debe conducir a la auto-responsabilidad para resolver los problemas ya sean institucionales o comunales.

Sin embargo, dentro de las organizaciones también se requiere de líderes que no solo sean una influencia, sino que adicional a ello sean impulsores y promotores de cultura que se pueda ver materializado a través de una misión y una visión propia de cada institución.

⌘ Personas: El proceso de selección para el personal que trabajara en IDIME S.A., debe estar direccionado y encaminado a cumplir a cabalidad con las directrices de la organización, así como llevar a cabo sus labores dentro del perfil establecido para cada cargo, con el fin de que cada puesto de trabajo tenga un rol definido y pueda existir una autoevaluación sobre la gestión de habilidades y competencias de las personas y su adaptación a las necesidades de la organización.

⌘ Política y estrategia: Cada organización debe plantear y formular planes y programas que le permita diseñar estrategias, con el fin de llevar a cabo las actividades que dirige, de esta manera se puede conseguir reducir costos, maximizar resultados, y cumplir los objetivos propuestos, para ello se debe aumentar la participación de los colaboradores, y tener un liderazgo bien marcado y definido.

Este enfoque se aplica de manera independiente a cada organización teniendo en cuenta que no todas disponen de los mismos recursos, ni tampoco todas cuentan con la misma infraestructura para el desarrollo de sus actividades. Por ello debe tener en cuenta, recursos, y capacidades que tenga a su disposición, para que no haya problemas en el cumplimiento de las metas, y se logren los objetivos trazados.

⌘ Alianzas y recursos: Para IDIME S.A. el tema de las alianzas se ve reflejado en la escogencia concienzuda y estratégica de sus proveedores, los cuales deben cumplir con altos estándares de calidad, para que de esta manera los servicios que ofrece la institución a sus clientes de igual manera sean de máxima calidad. Cada organización debe entender que los acuerdos pactados con otras entidades, le permitirá avanzar en sus objetivos y asegurar el interés común y bienestar de cada una de las partes.

⌘ Procesos: La gestión por procesos es un elemento clave en el modelo EFQM, por su función de nexo de unión entre Agentes y Resultado. El modelo EFQM propone la aplicación del sistema de gestión por procesos, cada organización debe tomar conciencia de la importancia que tiene la gestión de los procesos dentro de la misma, entendiendo que cada integrante tiene una función y responsabilidad individual, pero a su vez, también es responsable por las actividades y expectativas que pretende alcanzar, teniendo en cuenta que estas están enmarcadas dentro de estándares previamente definidos, que a su vez dependen de indicadores y objetivos con miras a brindar un mejor servicio al

beneficiario final. La priorización del qué sobre el cómo hacerlo, permite identificar las acciones que conducen efectivamente a lograr el objetivo.

☞ Resultados en las personas: De los múltiples aspectos que se pueden evaluar utilizando el Modelo EFQM sobre satisfacción de las personas, se encuentra el de la satisfacción de los empleados dentro de una organización, ya que en la medida que cuenten con un apoyo irrestricto por parte de la misma, para efectos de superación personal y profesional, esto va a repercutir en la actitud y disposición de los empleados frente al desarrollo de las actividades de la organización. Esto va muy relacionado con el sentido de pertenencia hacia la institución; es así como se puede encontrar profesionales formados en líneas estratégicas que han realizado al menos un curso relacionado con líneas estratégicas de la organización, muchos de ellos apoyados con subsidios económicos de la institución.

☞ Resultados en los clientes: Los criterios que se utilizan en el Modelo EFQM son múltiples, medidas de percepción de los clientes, como por ejemplo calidad en el trato de los distintos funcionarios, información proporcionada por los distintos profesionales, tiempo de espera y atención, tiempo de respuesta del área administrativa, confianza, capacidad técnica, gestión de PQR, indicadores de accesibilidad telefónica, listas de espera del centro de diagnóstico, y pruebas diagnósticas, etc. Es importante que se tenga en cuenta la opinión de los usuarios a fin de medir el grado de satisfacción de estos, para así formular las estrategias pertinentes tendientes a mejorar el servicio y lograr los objetivos propuestos en términos de calidad de atención.

☞ Resultados en la sociedad: En este criterio el modelo EFQM plantea tener en cuenta los niveles de percepción que puede tener la comunidad frente a las actividades que desarrolla la institución, y como estas afectan al entorno, es importante decir que IDIME S.A. mantiene una participación activa dentro de las actividades de salud que se desarrollan en las zonas de influencia de los centros de atención. Por otro lado, la organización se preocupa por preservar el medio ambiente, haciendo uso de tecnologías limpias y amigables con el medio ambiente, lo cual repercute en un ambiente saludable para la comunidad.

Resultados clave: Para este criterio el modelo EFQM analiza hasta qué punto se alcanzaron los objetivos propuestos, estos se pueden reflejar en términos económicos o

financieros, como por ejemplo ingresos, gastos, valor de la acción, entre otros; también se puede analizar si hubo un incremento en el número de usuarios, participación de mercado, etc. En otros casos evalúa el rendimiento a través de parámetros como efectividad en tiempos de atención, cantidad de servicios, etc. Finalmente, este criterio actúa como sintetizador del resto de criterios ya que esta estima y compara si los logros que está consiguiendo la organización se ajustan con el rendimiento que planifico al inicio del proceso.

## 6. Conclusiones

El plan de responsabilidad social de una empresa genera expectativas positivas en los empleados y la comunidad, este plan busca mejorar todos los ámbitos de la empresa en la referente a lo ambiental, económico y social. Con este trabajo se elaboró el plan de responsabilidad social de la empresa IDIME SA desde una dimensión, económica, social y ambiental que abarca puntos importantes y claves para un buen ámbito laboral.

Se diseñó y propuso un código de conducta aplicado a IDIME S.A., con ello logramos identificar la importancia de este documento para las empresas, porque de allí se define la opinión pública y esta descrito muy específicamente a lo que se comprometen en sus diferentes actividades.

Estos códigos se ajustan a la cultura de la empresa e inclusive define los recursos financieros y decisiones de inversión objeto de un código de conducta empresarial, aportando al país de donde pertenece, pero su enfoque es rechazar de todas las formas el abuso laboral, la corrupción, el daño ambiental, el trabajo infantil y la esclavitud que aún se genera en muchos países.

Dado que el marketing es una herramienta de divulgación, no puede ser ajeno al tema de responsabilidad social empresarial, ya que este último para cumplir su objetivo social, necesita de una buena estrategia de comunicación; luego a partir de esta premisa, se identificó la diferencia entre marketing social y corporativo, así como se comprendió la aplicabilidad de estos en la promoción del plan de responsabilidad.

Por otra parte, se crea el plan de comunicaciones tanto a nivel interno como externo el cual se hace referencia a las dimensiones, stakeholders, frecuencias y medios por los cuales será divulgado el plan de responsabilidad social.

Por último y no menos importante se sugiere el informe de gestión EFQM que es un modelo de autoevaluación que permite analizar las personas, los procesos y los resultados de una organización para conocer el nivel de calidad que tiene, siendo un sistema que dirige sus actividades de gestión hacia la satisfacción equilibrada de todos los grupos de interés que intervienen en este proceso.

La importancia que genera a nivel corporativo y social tanto los planes de responsabilidad, el medio por el cual se comunican y los informes de gestión permiten que las empresas adopten cambios sociales que generan cambios y mejoras en sus procesos.

La responsabilidad social de las empresas, aplica la misma fórmula sumando un compromiso de describir objetivos que no estaban propuestos, esto es considerado un logro mucho mayor porque es un proceso en permanente cambio, el cual se debe comprender desde sus inicios, ya que implica que las estrategias y tácticas utilizadas resultaron efectivas en la medida que fueron propuestas y de la manera en la que fueron implementadas. Analizar, accionar, comunicar y evaluar concienzudamente, dan como resultado un Plan de Comunicación efectivo.

## 7.Referencias Bibliográficas

- Arredondo, T., Villa, C. & De la Garza, G. (2014). Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana.
- Carballo, R. (2005). Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación, capítulo 1
- Corredor, C. (2013). Negocios internacionales: fundamentos y estrategias (2a. ed.). (pp. 206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>
- Cueto, C. & Cuesta, M. (2017). La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Capítulo 2. Recuperado de: <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>
- Dacasa, E. (2017). Sobre la ética y la responsabilidad social empresarial. (Spanish). Revista Académica, Facultad De Derecho, 14(29), 43-92. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=lgs&AN=124347352&lang=es&site=eds-live>
- Daniel Peña, D., Serra, A., & Ramón, J. (2017). FACTORES DETERMINANTES DEL CONOCIMIENTO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN EL SECTOR HOTELERO DEL CARIBE COLOMBIANO. Revista Ibero-americana De Estrategia (RIAE), 16(2), 104-124. doi:10.5585/riae.v16i2.2475. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=buh&AN=124369750&lang=es&site=eds-live>
- De la Cruz, C. & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. (Spanish). Empresa Y Humanismo, 19(2), 69-118. doi: 10.15581/015.XIX.2.69-118. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=117625019&lang=es&site=eds-live>
- De Paula, G., Ferraz, J. & Núñez, G. (2006). CEPAL. Gobernabilidad corporativa, responsabilidad social y estrategias empresariales. (p.22-46). Recuperado de [http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324\\_es.pdf](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/1942/1/S309213P324_es.pdf)

Ediciones Díaz de Santo. Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1>

HYPERLINK HYPERLINK

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

Editorial ECU. (pp. 193-228). Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?>

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

Garzón-Ruiz, W., Acevedo-Guerrero, J. & Zárate-Rueda, R. (2014). Estatus jurídico de la responsabilidad social empresarial (RSE) en Colombia. *Dikaion*, 22(2). Recuperado de

<http://dikaion.unisabana.edu.co/index.php/dikaion/article/view/3258/3490>

Ibarra, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento

jurídico colombiano. *Revista de Derecho*, (41), (pp. 51-82). Recuperado

de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-](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).

Lombana, J, G. S & otros. *Negocios internacionales: fundamentos y estrategias* (2a. edición).

(pp.206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>

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](http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf)

## ANEXOS

### 1. Enlace del vídeo que fue subido a Youtube

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

### 2. Poster



**idime**  
Instituto de Diagnóstico Médico S.A.  
[www.idime.com.co](http://www.idime.com.co)

IDIME S.A. es una Institución dedicada a la prestación de servicios en apoyo diagnóstico y laboratorio clínico al sector de la salud desde hace veintiséis (26) años. Nuestra trayectoria y amplia experiencia unidos al compromiso y reconocimiento nos permite ofrecer servicios con calidad, confianza y cumplimiento respaldados por ICONTEC Certificado de Gestión de Calidad ISO 9001-2008 Actualmente trabajamos para optar a la categoría de Institución ACREDITADA en salud, siendo ésta una opción voluntaria a la que acceden las instituciones prestadores de servicio con aval del Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC), y cuyos pilares se fundamentan en la óptima atención del paciente y su familia, en el mejoramiento de la calidad y en el enfoque del riesgo.

**PERSONAL INTERNO**

Para nosotros los colaboradores son parte importante de nuestros logros, por lo que otorgamos auxilios educativos – entre el 10% y hasta el 100% – para que puedan obtener un crecimiento académico y profesional por medio de carreras técnicas, tecnológicas y profesionales. Además de esto, en el año 2014 iniciamos capacitaciones internas para sensibilizar a los colaboradores en temas de servicio y atención a usuarios

**Plan de Responsabilidad Social Idime SA**  
Nuestra responsabilidad se basa en el respeto de nuestros clientes, luchamos cada día para mejorar nuestros procesos y optimizar nuestros recursos, ofreciendo de esta forma servicios de calidad basados en nuestras promesas de valor que nos caracterizan. Nuestras bases fundamentales, el Respeto, la Honestidad, la confianza y calidad humana permiten que nuestros servicios sean reconocidos y valorados por nuestros clientes.

- El ámbito social a través de colaboradores, gobierno, comunidad y sociedad, clientes y consumidores.
- El ámbito económico por medio de proveedores, competencia y accionistas.
- El ámbito ambiental que abarca todos los grupos



Figura 8: Poster elaborado por María Pilar Veira