

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
CLÍNICA LOS NOGALES S.A.

CLAUDIA PATRICIA HERNÁNDEZ ZAPATA
LEIDY JOHANNA DAZA
DIANA MARLEN CHONA
SANDRA LILIANA PLAZAS DUARTE

UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES
ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS - ECACEN
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA
ESTRATEGICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
MAYO DE 2018

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

CLÍNICA LOS NOGALES S.A.

PRESENTADO POR:

CLAUDIA PATRICIA HERNÁNDEZ ZAPATA - 52490726

LEIDY JOHANNA DAZA - 53050196

DIANA MARLEN CHONA - 52934374

SANDRA LILIANA PLAZAS DUARTE - 52468301

TUTOR

FAIBER ALEXIS BENAVIDES

GRUPO: 101008_12

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES
ECONOMICAS Y DE NEGOCIOS - ECACEN
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA
ESTRATEGICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
MAYO DE 2018**

Tabla de Contenido

Lista de Tablas	4
Lista de Gráficas	5
Resumen	6
Abstract.....	7
Introducción	9
1. Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Clínica Los Nogales S.A. ..	12
2.1. Direccionamiento Estratégico	13
2.2. Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial	16
3. Código de Conducta Clínica Los Nogales S.A.....	16
3.1. Modelo Gerencial Recomendado a la Clínica Los Nogales S.A.	16
3.2. Guía e Iniciativa Mundial Aplicada a la Construcción del Código de Conducta.	19
4. Stakeholder	45
4.1. Breve descripción de los Stakeholders	45
5. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Clínica Los Nogales S.A. ..	51
5.1. Modelo de Informe de Gestión Recomendado para La Clínica Los Nogales S.A.	64
6. Conclusiones	66
7. Bibliografía	67
Anexos	71

Lista de Tablas

Tabla 1- Formato Evaluación de Desempeño de la Clínica Los Nogales S.A.....	15
Tabla 2 – Presupuesto código de conducta Clínica Los Nogales S.A.....	45
Tabla 3 – Plan de Responsabilidad Social Clínica Los Nogales S.A.....	52
Tabla 4 – Plan de Comunicación a los Stakeholders de la Clínica Los Nogales S.A.....	63

Lista de Gráficas

Gráfico 1 – Imagen Clínica los Nogales S.A.....	12
Gráfico 2 – Imagen EPQI.....	18
Gráfico 3 – Mapa Genérico Stakeholders Clínica Los Nogales S.A.....	48
Gráfico 4 – Matriz de Relación de Impactos Clínica Los Nogales S.A.....	49
Gráfico 5 – Plan de Comunicación a los Stakeholders de la Clínica Los Nogales S.A.....	65

Resumen

En el desarrollo del presente documento denominado código de conducta, para la Clínica Los Nogales S.A., se definen los lineamientos que deben seguir tanto las directivas como los colaboradores de la empresa, para ejecutar el plan de responsabilidad social empresarial (RSE), destacando las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas dentro del contexto social del entorno en el que se encuentra, ejecutando las diferentes actividades que permiten a la organización implementar un plan de sustentabilidad social.

Se tendrá como puntos de referencia, el actual sistema social de salud, la ubicación geográfica, el entorno social, la actividad de la empresa, los diferentes stakeholders que puedan intervenir en el proceso de la prestación de servicios y los valores corporativos con que debe contar una entidad prestadora de servicios.

Lo anterior con el fin de que sea reconocida la labor de la empresa por todos las personas que intervienen en el proceso tanto directa como indirectamente, mejorando así la imagen de la entidad ante la sociedad y permitiendo que se definan los planes de mejoramiento necesarios para maximizar la operatividad de la empresa y su reconocimiento en el campo de la Salud.

Abstract

In the development of the present document called code of conduct, for the Clínica Los Nogales S.A., there are defined the limits that must follow both the directives and the collaborators of the company in order to execute the corporate social responsibility (RSE), highlighting its strengths, weaknesses, opportunities and threats within the social context, the environment in which it is located, doing the different activities that allow to the organization to implement a plan of social sustainability.

It will be had as points of reference the actual social health system, the geographical location, the social environment, the activity of the company, the different stakeholders that may intervene in the process of providing services, and the corporate values with that it must count an entity that gives services.

The previous thing in order which the labor of the company is recognized by all the persons who intervened in the process directly and indirectly, improving the image of the entity opposite to the society and allowing that the necessary plans of improvement should be implemented to maximize the operability of the company and to be recognized in the field of Health.

Palabras Clave

Responsabilidad Social, Código de Conducta, Stakeholders, Políticas Empresariales,
Modelo Deming.

Introducción

La Responsabilidad Social Corporativa (RSC) es la forma de conducir los negocios de las empresas que se caracteriza por tener en cuenta los impactos que todos los aspectos de sus actividades generan sobre sus clientes, empleados, accionistas, comunidades locales, medioambiente y sobre la sociedad en general.

Implica el cumplimiento obligatorio de la legislación nacional e internacional en el ámbito social, laboral, medioambiental y de Derechos Humanos, así como cualquier otra acción voluntaria que la empresa quiera emprender para mejorar la calidad de vida de sus empleados, las comunidades en las que opera y de la sociedad en su conjunto. *Tomado de: ebook_La Responsabilidad Social Corporativa Observatorio de RSC_junio_2014 (pag. 5)*

En el presente trabajo se utilizan las herramientas para la elaboración de un plan de responsabilidad social empresarial, teniendo en cuenta el modelo gerencial Deming para la Clínica Los Nogales, identificando las guías e iniciativas mundiales, enfocadas hacia el sector Salud, evidenciando un alto nivel de ética, para la protección, bienestar y prolongación de la vida de las personas. Así mismo se definen los recursos y decisiones para la implementación y publicación de este.

Se establece el modelo gerencial, para el cumplimiento del código de ética, identificando, las políticas y valores que definirán la conducta de los inversionistas, y

empleados de la organización, bajo las premisas de calidad, oportunidad y eficiencia en la entrega de resultados y servicios a los usuarios de la Clínica Los Nogales.

Se muestra la identificación de los Stakeholders o grupos de interés que afectan positiva y/o negativamente la actividad empresarial desarrollada por la Clínica.

Stakeholder es un término inglés utilizado por primera vez por Edward Freeman en su obra "*Strategic Management: A Stakeholder Approach*" (Pitman, 1984), para referirse a quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa.

La relación que estos grupos de interés suponen para la empresa un recurso social, que el ideal es reforzar el objeto social de la organización para superar a sus competidores y crear valor a largo plazo. Es responsabilidad de la organización desarrollar políticas o normas que tengan en cuenta todos los intereses.

Se mencionan las estrategias para llevar a cabo la implementación del plan de responsabilidad social, el seguimiento a las mismas y la forma como se da a conocer a los interesados su frecuencia y medio de divulgación. Así mismo se recomienda el modelo de informe de gestión que más se ajusta al plan de responsabilidad social aquí propuesto.

1. Objetivos

Objetivo General

Proponer el plan de responsabilidad social empresarial para la Clínica Los Nogales S.A., identificando la necesidad que esta tiene con la competitividad sostenible y su dinámica empresarial.

Objetivos Específicos

Redactar el código de conducta para la Clínica Los Nogales S.A., usando como herramienta el modelo gerencial Deming.

Elaborar el mapa genérico de los Stakeholders para la Clínica Los Nogales S.A., identificando y ubicando a cada grupo de interés en la matriz de relación.

Recomendar el modelo de informe de gestión RSE para la Clínica Los Nogales S.A.

Mostrar mediante un video la contextualización sobre RSE vs Marketing.

2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Clínica Los Nogales S.A.

Gráfico 1

Imagen Clínica los Nogales S.A.

El gráfico muestra la imagen exterior de la Clínica Los Nogales S.A. en la ciudad de Bogotá



Fuente: www.clinicanogales.com

La clínica Los Nogales SAS, es una sociedad de orden comercial, cuya razón de ser es la prestación de servicios de salud para la ciudad de Bogotá, adelantando actividades dentro del marco de alta competitividad, eficiencia, eficacia y transparencia, garantizando la sostenibilidad empresarial y la excelencia en la prestación del servicio, con responsabilidad social, desarrollando procedimientos para la selección de personal médico idóneo, mejorando sus condiciones laborales, así como los criterios de control y relaciones humanas, con adherencia a la normativa vigente sobre Ética dirigida a los accionistas, proveedores y demás grupos de que intervienen en ella.

Está constituida como una entidad prestadora de servicios médicos, empresa del sector privado, de carácter comercial sociedad por acciones simplificada, actividades de hospitales y clínicas con internación del orden nacional, con personería jurídica bajo el NIT. 9002910184, domiciliada en la ciudad de Bogotá D.C.

2.1. Direccionamiento Estratégico

Su Objeto social: desarrollar de manera exclusiva todas las actividades y/o competencias propias de una zona franca permanente especial de servicios de salud, en el marco de la normatividad legal vigente sobre la materia, así como proveer, garantizar y prestar servicios de salud derivados de todo tipo de patologías, en el marco de la protección del derecho fundamental a la salud y vida de las personas.

Misión

Queremos ser idóneos y comprometidos, con la calidez necesaria para mejorar continuamente la satisfacción del usuario, con asignación de recursos financieros y tecnología competitiva para propiciar un ambiente seguro y confortable, y fundamentado en altos estándares para brindar un modelo de atención integral en salud a través de un talento humano de calidad, seguridad y humanización para lograr la excelencia.

Visión

En el 2022 seremos una organización líder a nivel nacional en la prestación de servicios de alta complejidad, comprometidos en la excelencia a través de una cultura humanizada, altos estándares de seguridad y reconocidos por la generación de conocimiento.

Valores Corporativos

- Compromiso
- Calidad
- Responsabilidad.
- Liderazgo

Tabla 1

Formato Evaluación de Desempeño de la Clínica Los Nogales S.A.

La siguiente tabla muestra la evaluación de desempeño en los ámbitos económico, social y ambiental. Impacto y prioridad de atención.

	Problema	Impacto	Prioridad atención (alta, media, baja)
Económico	Interno: Presupuesto limitado, alto costo médico, poco flujo de recursos en el sector , pasivos con proveedores Externo : Demora en pagos de las eps, fuga de recursos dado por el tráfico de influencias y la preferencias entre ciertos sectores	Negativo	Alta
Social	Interno: Oferta laboral baja, sobre carga laboral , extensión de los horarios laborales, stress, agotamiento y poca motivación organizacional Externo: los pacientes que no pueden acceder a servicios de mejor calidad y viven inconvenientes con cancelación de citas y demoras en exámenes, diagnósticos e intervenciones quirúrgicas	Negativo	Alta
Ambiental	Interno: Poco conciencia del personal en manejo de residuos ; falta de manejo y construcción de cultura de reciclaje Externo: Riesgos a infecciones y bacterias en salas de cirugías ,propensión a infección sobre las vías de transmisión -oral extendidas, que pueden causar fallecimiento de los usuarios	Negativo	Media

Fuente: Elaboración propia

2.2. Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial

La base para establecer lazos de confianza y estabilidad en el mercado obedecen al cumplimiento en estricto sentido de los Principios y Valores con que cuenta una Entidad.

Es de vital importancia que los fundamentos de transparencia, responsabilidad y calidad sean adoptados por todos los miembros de la Clínica los Nogales, para ofrecer un servicio comprometido con las personas con orientación a la excelencia. Respeto, Responsabilidad y Recursos humanos.

Las personas son el recurso más valioso que posee la clínica, tanto usuarios como funcionarios, son el eje vital de los procedimientos que se realizan a diario, a través de valores como el respeto y la responsabilidad en las funciones realizadas para la prestación de servicios de salud. Se brinda un trato digno y un servicio de óptima calidad a los pacientes y sus familias.

3. Código de Conducta Clínica Los Nogales S.A.

3.1. Modelo Gerencial Recomendado a la Clínica Los Nogales S.A.

El modelo gerencial Deming se basa en 14 principios fundamentales:

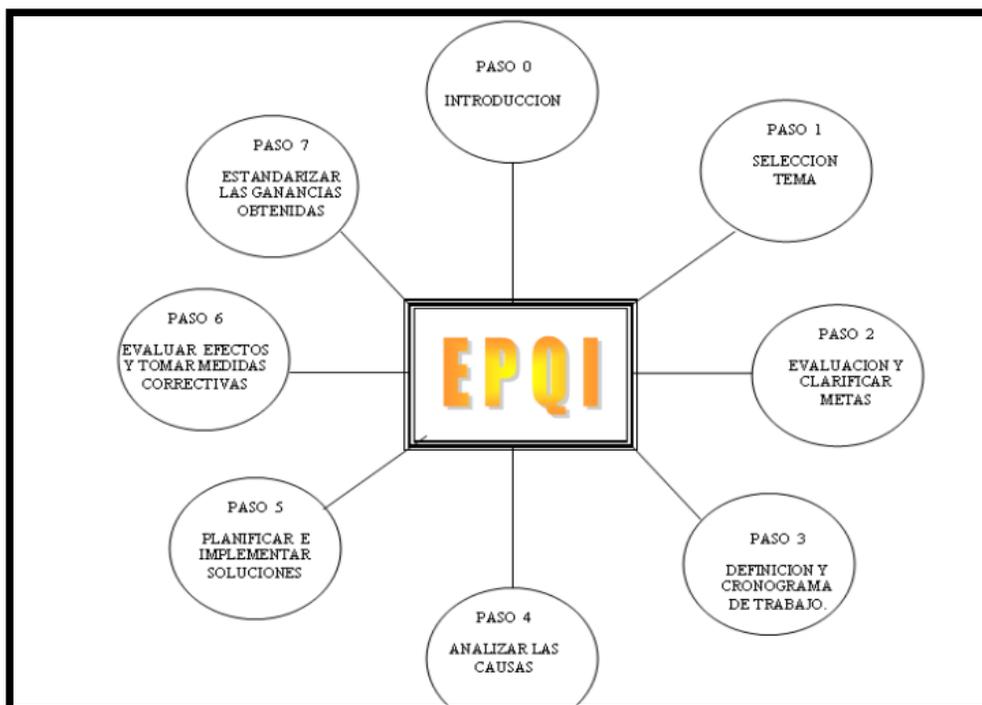
- Creación y comunicación de la visión, el propósito y la misión de la organización.
- Aprendizaje y adopción de la filosofía gerencial
- Evitar el someter a los sujetos a la inspección masiva como medido de motivación para la productividad
- El precio no será el único factor que se considere para realizar una compra
- Perfeccionar, mediante la mejora continua de la calidad los sistemas de producción y de servicio.
- Establecer la capacitación en el trabajo
- Promover, enseñar e instituir el liderazgo
- Combatir el temor propiciando un clima organizacional que favorezca la motivación.
- Derribar las barreras que existen entre las diferentes áreas de la organización
- Eliminar los lemas, exhortaciones y metas meramente numéricas para los trabajadores
- Eliminar los estándares de producción y las cuotas numéricas, sustituyéndolos por el mejoramiento continuo de la calidad
- Eliminar los obstáculos que conspiran contra el orgullo de los trabajadores por el haber realizado un buen trabajo
- Instituir programas robustos de educación y re entrenamiento
- Empezar acciones para alcanzar la transformación organizacional dentro de la metodología EPQI y la aplicabilidad a la gestión de la calidad de los servicios de Salud, en este caso para la Clínica Los Nogales.

Se basa en el KAIZEN: concepto de mejoramiento de la calidad, originalmente desarrollada en la industria del Japón, siguiendo los preceptos del modelo gerencial Deming. Se enfoca en las necesidades de los clientes y en el mejoramiento de procesos orientado a los resultados.

Gráfico 2

Imagen EPQI

EPQI = Mejoramiento Participativo de la Calidad Basada en Evidencias



Fuente: LB_5_ mod.gerencial.Deming

Teniendo en cuenta el modelo gerencial Deming, para establecer un proceso organizacional de la calidad total se establecen siete criterios:

- Liderazgo y Visionario
- Cooperación (interna y externa)

- Aprendizaje continuo
- Gestión enfocada en los procesos
- Mejoramiento continuo
- Satisfacción del trabajador
- Satisfacción del cliente

Es una iniciativa internacional que promueve implementar 10 principios universalmente aceptados para promover el desarrollo sostenible en las áreas de los derechos Humanos y Empresa, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción en las actividades y la estrategia de negocio de las empresas. *Tomado de:*
<http://www.pactomundial.org/global-compact>.

3.2. Guía e Iniciativa Mundial Aplicada a la Construcción del Código de Conducta.

Existen varias guías e iniciativas mundiales que aplican a la elaboración de un código de conducta dentro de las cuales tenemos:

- Global Compact
- Libro Verde
- Guías de la OCDE para Multinacionales
- Convenios internacionales sobre Derechos Humanos
- Global Compact- Pacto Mundial.

Para el caso que nos ocupa, tomaremos como guía la teoría propuesta por el Libro Verde de Josep María Canyelles.

Libro Verde

Se refiere al concepto de responsabilidad social de las empresas como «la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores»

También es definida, en un sentido más amplio, como “un concepto con arreglo al cual las empresas deciden voluntariamente contribuir al logro de una sociedad mejor y un medio ambiente más limpio”. -*Tomado de: Libro Verde UE, 2001 por Josep Maria Canyelles*

Código De Conducta Clínica Los Nogales

Introducción

Mediante este código se definen una conducta a nivel institucional dentro de la Clínica Nogales, desde la conformación de principios de coherencia que determinen una definitiva administración tanto en el sentido humano como en el sentido organizacional para cumplimiento y la responsabilidad en el servicio y calidad de la atención en salud .

Es muy importante que la organización determine en el actuar de cada uno de los colaboradores este documento con el que se referencia la práctica profesional y legal para todas las instancias dentro de la Clínica.

Objetivos Estratégicos

- Incrementar el acceso a recursos técnicos y tecnológicos para la prestación de servicios médicos, tratamientos y demás accesos a tecnología de punta para el diagnóstico oportuno de los pacientes.
- Apropiar estrategias que permitan la formación y el desarrollo del talento humano de la planta global de la Entidad para el fortalecimiento de sus capacidades, para ofrecer un servicio oportuno y con calidad.
- Cumplir y acatar las normativas vigentes del código de buen Gobierno, del sistema Obligatorio de Garantía y Calidad, y del Modelo Estándar de Calidad- MECI, así como las reglamentarias de la Superintendencia de Salud –SUPERSALUD.
- Desarrollar estrategias para el cumplimiento de los parámetros establecidos en la ISO 14001-2015, con el fin de tener un sistema de gestión ambiental, que permita a la Entidad conseguir el equilibrio entre el medio ambiente, la sociedad y la economía.

Objetivos Específicos

- Establecer relaciones interinstitucionales con entidades públicas y privadas que contribuyan al mejoramiento continuo de la prestación de servicios médicos.

- Ofrecer una plataforma de atención integral a los pacientes que les permita cubrir todas sus necesidades médicas en un mismo centro.
- Incrementar las líneas de atención y respuesta a los pacientes a través de plataformas tecnológicas de comunicación.
- Desarrollar la política de Gestión ambiental que cumpla con los parámetros establecidos en la ISO 140001-2015 que certifique la calidad y el compromiso ambiental de la Entidad con los procesos para la atención integral de los pacientes.
- Garantizar niveles Superiores de Calidad con la creación de nuevos empleos como factor de crecimiento social y una continua inversión
- Desarrollo de modelo inteligente comercial con un amplio portafolio de servicios médicos tipo hotelería, transporte y atención domiciliaria para los pacientes de Bogotá.

Política de Calidad

La Clínica Los Nogales S.A., ofrece a sus pacientes atención integral, con servicios de alta complejidad en las diferentes ramas de la medicina, a través de personal calificado y tecnologías que permiten ofrecer estándares de calidad y servicio oportuno, comprometidos

con la prevención y cuidado del medio ambiente que aseguren el bienestar de los pacientes y la comunidad en general, con eficiencia, efectividad y oportunidad en la atención al ciudadano con una cultura humanizada.

Confidencialidad y Protección de Datos

La confidencialidad es la reserva obligatoria que debe mantener todo miembro de la Entidad. Los funcionarios, investigadores, estudiantes, pasantes contratistas, y el recurso humano temporal o transitorio que tenga acceso a la información clasificada o con reserva legal (patentes, técnicas, modelos, invenciones, know-how, procesos, algoritmos, programas, ejecutables, investigaciones, detalles de diseño, información financiera, lista de clientes, inversionistas o empleados, relaciones de negocios y contractuales, pronósticos de negocios, planes de mercadeo y cualquier información revelada sobre terceras personas), deberá mantener la confidencialidad de la misma dentro y fuera de las instalaciones de la Clínica Los Nogales S.A., acorde con las leyes de protección de datos y demás concordantes. Sólo se podrá revelar información confidencial a las autoridades, mediante orden expresa y a los interesados cuando sean propietarios como tal de la información obtenida.

Como una entidad responsable y ética es determinante como principal acción el respeto por las personas por lo tanto el respeto y tratamiento de la información de los pacientes es confidencial y autónoma a cada uno de ellos, en este sentido prima los criterios de verdad, el respeto por la intimidad.

La protección de la información está determinada por un sistema integrado de información segura, principalmente en su sistema de Historia Clínicas la cual es confidencial, dentro de este ámbito se define que cada colaborador debe procurar utilizar sus mejores actos para mantener la información confidencial de los pacientes teniendo especial cuidado a guardar o transmitir la información.

Conflictos de Interés

Los conflictos de interés surgen cuando se evidencia que algún funcionario de la clínica, ha influenciado de alguna forma los diferentes procedimientos de compra o prestación de servicios en beneficio propio.

Órganos De Control

Ministerio de la Protección Social. Es el encargado de Formular y adoptar, las políticas, estrategias, programas y proyectos para el Sistema General de Seguridad Social en Salud, de acuerdo con los planes y programas de desarrollo económico, social y ambiental que apruebe el Congreso de la República.

Superintendencia Nacional de Salud. Según la Ley 1122 de 2007, es la encargada de ejercer control a la gestión de la Compañía, bien sea directamente o a través del Auditor Externo de Gestión y Resultados. El Decreto 1018 de 2007 regula la estructura y funciones de la Superintendencia de Salud.

Revisoría Fiscal. Acorde con la Ley 100 de 1993, La Clínica Los Nogales, tendrá un Revisor Fiscal designado por la Gerencia de la Clínica- Dirección General, quien será reemplazado en sus faltas absolutas, temporales, o accidentales, por un representante suplente, elegido de igual forma, con periodicidad de un (1) año, con posibilidad de ser reelegido continuamente.

Contratación Transparente

En desarrollo de los procesos de contratación de bienes y servicios y de la prestación de servicios profesionales para el desarrollo de las actividades cotidianas de la Clínica Los Nogales S.A., los funcionarios deberán realizar la gestión de adquisición de bienes y servicios a través de programas o aplicativos que faciliten la revisión y supervisión de los contratantes, donde deberán cumplir con los siguientes parámetros:

- a) No tener vínculo familiar con ninguno de los funcionarios o inversionistas de la Clínica Los Nogales S.A.
- b) No haber participado en campañas electorales u organizaciones con o sin ánimo de lucro.
- c) Presentar ante los miembros de la junta hoja de vida con antecedentes disciplinarios (procuraduría, contraloría, judicial) previo a la contratación de bienes y servicios.

Políticas de Conducta Interna

Dirección General

Asamblea General de Accionistas. Órgano superior de dirección de la Empresa, conformado por todas las personas naturales y jurídicas que sean titulares de las acciones suscritas, presentes o representadas, reunidas en asamblea ordinaria o extraordinaria.

Mesa Directiva. Está conformada por:

El Gerente de la Clínica Los Nogales S.A., quien actuará como presidente de la Junta

Jefe de Gestión Jurídica

Jefe de Gestión Calidad

Dirección de Investigación y desarrollo

Dirección del talento humano

Dirección medicina especializada

Dirección comercial y contable

Participantes. Podrán participar con voz y voto los accionistas principales y los habilitados por la mesa directiva.

De la Administración

La administración de la Clínica Los Nogales S.A., está conformada por la Mesa Directiva, y los accionistas.

Contratación de expertos. La Mesa Directiva podrá solicitar a la Presidencia la contratación de los servicios de expertos o asesores cuando lo considere necesario para cumplir sus funciones o como apoyo a los Comités.

Comités. Son grupos de trabajo que se integran con miembros de la misma Junta Directiva, en consideración a sus conocimientos y experiencia.

Remuneración. La Asamblea General de Accionistas es quien define la remuneración de la Junta Directiva.

Deberes específicos de los miembros de la Mesa Directiva.

- Tomar decisiones con independencia y autonomía, de forma fluida, transparente e integral.
- No participar por cuenta propia o de un tercero en actividades que impliquen competencia desleal para la Clínica y que comprometa su aseguramiento.
- Materializar las tareas que defina la Junta Directiva, siempre y cuando sean considerables como positivas y provechosas en la persistencia de la Clínica.
- Definir y mantener un Sistema de Administración del Riesgo como una herramienta para fortalecer la gestión de los procesos, personas, infraestructura, tecnología y eventos externos.

Estructura Organizacional

La estructura jerárquica de la Clínica Los Nogales S.A. y dependiendo de lo definido por el Presidente, se encuentran las Vicepresidencias de área, los cuales tienen como objetivo el asegurar la permanencia, rentabilidad y crecimiento integral de la Clínica, mediante el direccionamiento estratégico de la Presidencia frente al entorno; y bajo su responsabilidad se debe crear las condiciones para el desarrollo y satisfacción integral del talento humano, así como de asegurar el uso eficiente de los recursos de la organización, con la aplicación de criterios de costo beneficio; y garantizar la creación de valor económico.

De los Gerentes

En cabeza de ello se define la sostenibilidad empresarial con un plan estratégico, responsable y comprometido que permita el desarrollo y satisfacción del talento humano, así como asegurar el uso eficiente de todos los recursos y gestionar contratos en el ámbito de la planeación y ejecución del presupuesto, determinar recursos logísticos y organizar equipos de trabajo eficientes.

De los Directores

Son los encargados de crear y desarrollar estrategias corporativas para lograr alcanzar la Visión de la Clínica Los Nogales S.A., por medio de gestión del talento humano con la integración de habilidades y capacidades de los grupos de trabajo

Procedimiento para la Selección y Desempeño del Personal

Política de Gestión Humana

Está determinada por criterios para mantener y retener talento humano competente, dinámico y ético que se involucre en el desarrollo y gestión que permita alcanzar la visión de la Clínica Los Nogales S.A.

Selección

Se determina por la medición de competencias de los aspirantes y la valoración integral del individuo en términos del pensar y actuar como mejor ser humano, para definir este proceso se determinan fases de selección como: reclutamiento, selección, capacitación, desarrollo y evaluación.

Gestión del desempeño

Proceso que permite realizar la planeación, seguimiento y evaluación periódica del desempeño individual y grupal, para intervenir en el logro de los trabajadores en el cumplimiento de los objetivos organizacionales. En este sentido es determinante definir un rol para cada responsabilidad asumida.

Seguimiento

Se realiza mediante la actividad permanente, el control del proceso de gestión del desempeño.

Evaluación

Es la revisión y evaluación de resultados individuales y de equipo de acuerdo a la evidencia de resultados. Para la evaluación se utiliza entre otros insumos, el Cuadro de Gestión Integral de Resultados. El equipo directivo será evaluado mensualmente en las sesiones de junta directiva, entre otros.

Criterios De Remuneración

Los empleados de la Clínica son remunerados de acuerdo con un modelo de compensación flexible, que contempla en aquellos casos en que ello es posible, dos (2) componentes, a saber: Una parte salarial básica determina según rango jerárquico más plan de beneficios, sujeto a las restricciones de ley y políticas de la compañía.

De Las Relaciones Laborales

La Clínica Los Nogales S.A., respeta el derecho de asociación de los trabajadores y realiza el proceso de negociación con éstos, dentro del mutuo respeto y el acatamiento de la ley, buscando principalmente un arreglo directo entre las partes. Para ello existe el Pacto Colectivo.

Favores comerciales

Cuando un funcionario de nivel directivo o asistencial, accede a recibir por parte de los clientes, proveedores o contratistas algún tipo de obsequio como dinero, cupones u otros objetos a cambio de cualquier tipo de facilidad que le permita obtener ventaja sobre otros (procedimientos, contratación, acceso a los sistemas o a los servicios que la clínica presta), y que sea demostrado, se catalogará como un favor comercial, hecho que se tomará como falta grave y motivo de destitución de la Entidad.

No está permitido recibir ningún tipo de mercancía o dinero a los pacientes, contratistas y terceros a cambio de cualquier tipo de “favor comercial”, únicamente se permitirá la publicidad de otras marcas previo consenso de los convenios que se adelanten entre la Entidad y otras entidades para el desarrollo de actividades que beneficien a la Clínica Los Nogales.

Contravenciones

No se permiten las siguientes conductas:

1. Ejercer una actitud contraria de servicio, respeto y cordialidad en el trato, incumpliendo protocolos de actuación.
2. Suministrar información falsa sobre el proceso y requisitos para acceder a consultas, tramites, gestiones etc.

3. Realizar trámites y otorgar servicios de forma deficiente, con retraso en tiempos de respuesta en consultas, trámites, servicios etc.
4. Exigir por cualquier medio requisitos adicionales a los señalados y divulgados por la clínica.
5. Discriminar por cualquier motivo la atención de consultas, trámites, servicios etc.
6. Recibir o solicitar cualquier tipo de compensación, obsequio o regalo por la gestión que se realice para el otorgamiento de servicios.

Negociaciones

La Clínica Los Nogales S.A., reconoce como grupos de interés a los accionistas, los pacientes, los proveedores, los organismos de control, los directivos y colaboradores, los gremios económicos, la comunidad y las organizaciones sociales.

Así mismo se determinan prácticas comerciales de empresas aliadas al sector salud dentro del marco normativo como una fuente de recursos que favorezcan a nuestros pacientes y el crecimiento de la entidad .

Uso de la información

Los colaboradores que desempeñen su labor o función conducen su actuación conforme al principio de transparencia y resguarda la documentación e información que tiene bajo su responsabilidad. Faltan a estos principios las siguientes actuaciones y/o actitudes:

Asumir actitudes intimidatorias frente a las personas, usuarios, compañeros de trabajo que requieran de orientación en la presentación de una solicitud de acceso a información pública.

Retrasar de manera negligente las actividades que permitan atender de manera ágil las solicitudes de acceso a información pública.

Declarar la incompetencia para la atención de una solicitud de acceso a información pública a pesar de contar con atribuciones o facultades normativas.

Declarar la inexistencia de información o documentación pública sin realizar una búsqueda en los expedientes y archivos instituciones bajo su resguardo.

Ocultar información y documentación pública en archivos personales, dentro o fuera de los espacios de la clínica.

Alterar, ocultar o eliminar de manera deliberada información pública.

Permitir o facilitar la sustracción, destrucción o utilización indebida de información o documentación.

Proporcionar documentación e información confidencial o reservada.

Utilizar con fines lucrativos las bases de datos a las que tenga acceso o que haya obtenido con motivo de su empleo, cargo, comisión o funciones.

Comunicaciones estratégicas

La clínica los Nogales reconoce la comunicación como un medio intangible de carácter estratégico para garantizar el logro de sus políticas, con fines de transparencia en su imagen, cultura, marca y reputación con responsabilidad social corporativa. Y con el propósito de mantener una comunicación fluida, oportuna y asertiva se basa en los siguientes lineamientos:

La comunicación corporativa se entiende como una estrategia que contribuye al desarrollo de la cultura y clima organizacional, con buena disposición al cambio.

Orienta al fortalecimiento de los procesos y el direccionamiento estratégico permitiendo comunicación a todo nivel (ascendente, descendente y horizontal) garantizando la toma acertada de decisiones.

Cuenta con canales y herramientas de divulgación y promoción haciendo pública la información, permitiendo al cliente interno y externo acceder a dicha información y ejercer control social.

La difusión de información a los diferentes públicos se realiza teniendo en cuenta lenguaje, oportunidad y medio utilizado procurando que sufra el menor nivel de distorsión posible.

De acuerdo a las normas y leyes vigentes por parte de los entes gubernamentales de control, la clínica dispone de una página web a través de la cual se compromete a publicar información confiable, actualizada y completa sobre la gestión como: planes y programas, informes de gestión, portafolio de servicios, tramites institucionales, procesos asistenciales, normatividad legal y reglamentaria, y temas de interés entre otros. La Clínica Los Nogales S.A., cuenta con una política de protección de datos de acuerdo a la reglamentación vigente.

Lucha Anticorrupción

La Clínica Los Nogales no permite a sus colaboradores ofrecer beneficios a terceros como influencia de manera inapropiada en la consecución de favores para la entidad o ejecutar este tipo de prácticas para la toma de decisiones empresariales. Los intereses de la organización no deben verse afectados y debe darse prevalencia a los principios de responsabilidad de la entidad.

Política de Calidad

El mejoramiento es un compromiso altamente definido para prestar con calidad y dignidad en pro del estado de salud de nuestros pacientes, planeamos y desarrollamos un modelo integral de aseguramiento basado en la identificación del riesgo, la prevención, diagnóstico y tratamiento oportuno, seguro y de calidad de la enfermedad con base en una oportunidad de servicios accesible y suficiente.

Así mismo, asistimos al protegido y su familia en los momentos de verdad de la atención en salud y en su tránsito por las rutas de atención definidas. Buscamos la excelencia de nuestra atención medica basados en el mejoramiento continuo de la calidad, la aplicación de los estándares del Sistema Único de Acreditación en Salud para Colombia y en el cumplimiento de las normas que regulan el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Trabajamos en una dinámica de crecimiento, creatividad e innovación con el liderazgo del recurso humano competente y un concepto de tecnología vanguardista.

Política de Humanización

A partir del reconocimiento de todo el personal tanto interno como externo como seres humanos individualizados, dignos que requieren cubrir sus necesidades en todas sus niveles, comprendiendo sus sentimientos y emociones y viviendo continuamente los valores corporativos, la Clínica Los Nogales S.A., se compromete a promover entre pacientes y protectores un trato humanizado sin discriminación alguna, enfocado en el respeto de los derechos y en una comunicación asertiva, y a proveer una infraestructura y procesos que beneficien la privacidad e intimidad de los pacientes durante su atención en salud.

Políticas de Responsabilidad Social

La Clínica Los Nogales S.A., dentro del marco de su objeto, realiza acciones de responsabilidad social empresarial empezando por las condiciones laborales de sus empleados, las cuales tienen en cuenta sus aspiraciones personales, laborales y familiares, tratando de conciliar las expectativas de vida de cada uno de ellos, con las condiciones ofrecidas por la empresa.

“La Clínica apoya la primera infancia a partir de la participación activa con cada uno de sus colaboradores, en un proyecto que beneficia la comunidad infantil de la Fundación Funtalentum.” -Tomado de: www.clinicanogales.com/

Atención de Quejas y Reclamos

La Entidad tendrá un Sistema de atención de peticiones, quejas y reclamos en la cual este podrá presentar quejas, solicitudes, reclamaciones, consultas e informaciones referentes a la administración, a las cuales se les dará respuesta en los términos previstos por la ley; esta oficina contará con un procedimiento claro y público sobre el procedimiento para tramitar las quejas que se instauren. Las quejas recibidas a través de los diferentes canales con que cuenta la Clínica se tramitan directamente por cada una de las dependencias o sociedades médicas a las que se dirigen.

Responsabilidad con el Medio Ambiente

La Clínica se compromete a respetar los procesos naturales, protegiendo el medio ambiente en general. Con dicho fin, la entidad se compromete a establecer lineamientos en esta materia que comprendan mecanismos de educación y promoción, uso de tecnologías limpias, manejo de desechos y uso de recursos.

Vigencia

El presente código de conducta entra en vigencia el día de su firma. Este código se debe cumplir por todas las personas que formen parte de la Clínica Los Nogales S.A., colaboradores, profesionales adscritos, contratistas, proveedores, pacientes, etc. Todo aquel que preste sus servicios en la Clínica Los Nogales S.A., debe asumir, cumplir y respetar de manera responsable los principios, valores y criterios contemplados en este código.

El presente código de conducta se difundirá al interior de la clínica a todos sus colaboradores. Proveedores, contratistas y usuarios mediante la página web, para su conocimiento y cumplimiento.

Glosario de Términos

Para facilitar la comprensión de los diferentes aspectos que contiene el presente Código de conducta se establecen los siguientes significados de las palabras y expresiones empleadas en el texto:

Acta: Un acta es una certificación o testimonio escrito en la cual se da cuenta de lo sucedido, tratado o pactado en oportunidad de cualquier circunstancia que lo amerite como ser la reunión de un consorcio, la elección de una persona para un cargo que puede ser público o privado, la reunión del directorio de una empresa u organización, la constancia de un nacimiento o cualquier otro hecho que requiera o exija de la correspondiente certificación legal (Acta. Sitio: Definición ABC. Fecha: 13/01/2009. Autor: Florencia Ucha. URL: <https://www.definicionabc.com/derecho/acta.ph>)

Aseguramiento en salud: Entiéndase por aseguramiento en salud, la administración del riesgo financiero, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios que garantice el acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud y la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores sin perjuicio de la autonomía del usuario. Lo anterior exige que el asegurador asuma el riesgo transferido por el usuario y cumpla con las obligaciones establecidas en los Planes Obligatorios de

Salud. (Ley 1122, Diario Oficial de la República de Colombia No. 46.506, 9 de enero de 2007)

Conflicto de Interés: La denominación "conflicto de intereses" se utiliza para hacer referencia al enfrentamiento o la rivalidad entre dos colectivos o grupos. Cada colectivo defiende unas ideas y sus intereses se oponen a los de otro colectivo distinto. (Sitio: Definición ABC. Fecha: 22/08/2017. Autor: Javier Navarro. URL: <https://www.definicionabc.com/politica/conflicto-intereses.php>)

Gobernabilidad: Antonio Camou plantea una definición amplia de gobernabilidad rescatando su carácter multidimensional y relacional. Así la gobernabilidad debe ser entendida como “un estado de equilibrio dinámico entre el nivel de las demandas societales y la capacidad del sistema político (estado/gobierno) para responderlas de manera legítima y eficaz” (Camou 2001:36). Ello permite superar una lectura dicotómica (gobernabilidad versus ingobernabilidad) y analizar grados y niveles de gobernabilidad involucrando en la definición una “serie de ‘acuerdos’ básicos entre las élites dirigentes (...) en torno a tres ámbitos principales (...) el nivel de la cultura política (...) el nivel de las reglas e instituciones del juego político (... y) acuerdos en torno al papel del Estado y sus políticas públicas estratégicas” (:11).GOBERNABILIDAD Y GOBERNANZA EN AMERICA LATINA, Mayorga F Córdova E;URLS:www.institut-gouvernance.org/docs/ficha-gobernabilida.pdf)

Gobierno Corporativo: “El gobierno corporativo constituye un elemento clave para aumentar la eficacia económica y potenciar el crecimiento, así como para fomentar la confianza de los inversores. El gobierno corporativo abarca toda una serie de relaciones entre el cuerpo directivo de una empresa, su Consejo, sus accionistas y otras partes

interesadas. El gobierno corporativo también proporciona una estructura para el establecimiento de objetivos por parte de la empresa, y determina los medios que pueden utilizarse para alcanzar dichos objetivos y para supervisar su cumplimiento”. (Principios de Gobierno Corporativo de la OCDE, 2004, pág.11. Recuperado de www.oecd.org/spain/37191543.pdf)

Política: Es una actividad orientada en forma ideológica a la toma de decisiones de un grupo para alcanzar ciertos objetivos. También puede definirse como una manera de ejercer el poder con la intención de resolver o minimizar el choque entre los intereses encontrados que se producen dentro de una sociedad. (Recuperado de: <https://definicion.de/politica/>)

Principios Éticos. Creencias básicas sobre la forma correcta de relacionarnos interna y externamente, desde las cuales se rige el sistema de valores éticos al cual el servidor o el grupo de trabajo se adscriben. Libertad y Orden. Código de Ética, Ministerio de Salud y Protección Social (<http://minsalud.gov.co>)

Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad: Es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país. Sistema Obligatorio de Garantía en Salud (SOGCS) Parte 5, Título 1; Capítulo 1 del decreto 780 de 2016 (<https://www.minsalud.gov.co/salud/.../sistema-obligatorio-garantia-calidad-SOGC.aspx>)

Stakeholder: “Se refiere a las personas y grupos que afectan o son afectados, por las decisiones, políticas y operaciones de una organización (Freeman, 1984)”. (Giovanni C

Guerrero A., 2017. Recuperado de:

stadium.unad.edu.co/preview/UNAD.php?url=/bitstream/10596/14770/1/1110458879.pdf)

Valores: Formas de ser y actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana. Código de Ética, Ministerio de Salud y Protección Social (<http://minsalud.gov.co>)

Recursos Financieros y Decisiones de Inversión Objeto del Código de Conducta

La Dirección Comercial y Contable de la Clínica Los Nogales S.A., será el departamento en el que se establezcan los criterios y lineamientos que se tendrán al momento de gestionar los recursos financieros de la entidad, bajo la supervisión y la orientación de las dependencias de Gestión jurídica y Gestión de Calidad.

Gestión de la Dirección Comercial y Contable. Se encuentra definida en tres áreas a saber:

Planeación y presupuesto

Gestión Contractual

Publicidad y negocios

Planeación y presupuesto

El departamento de Planeación y presupuesto será el encargado de establecer los proyectos, evaluación de proyectos, prospectiva estratégica, lineamientos, presupuesto y

desarrollo de procedimientos para la ejecución de los mismos que contribuyan a la misión de la Clínica Los Nogales S.A. Para ello contará con el apoyo de los grupos: gestión de calidad, gestión jurídica y los subprocesos de gestión contractual, publicidad y negocios.

Gestión Contractual

La contratación se definirá bajo la normativa vigente del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), y se tendrá como modelo de referencia los principios de la Ley 80 de 1993 que son: transparencia, economía y celeridad.

Del Principio de economía

Se busca a través de este principio, establecer mecanismos de participación amplios que permitan obtener a la clínica herramientas que incrementen la oportunidad de diferentes ofertas contractuales con el fin de analizar la que mejor se adapte a las necesidades de la misma.

Del Principio de Responsabilidad

Todos los funcionarios que tengan injerencia en la contratación de bienes y servicios para el funcionamiento y desarrollo de las actividades de la Clínica Los Nogales S.A., deberán responder por sus actuaciones y omisiones que puedan generar detrimento patrimonial a la entidad, así mismo toda la contratación que se realice de bienes y servicios

para la ejecución de actividades, acorde con la planeación de los procesos, serán objeto de revisión por parte de las directivas y órganos de control a través de mecanismos y herramientas tecnológicas que permitan la vigilancia y revisión de los movimientos contables y adquisición de bienes y servicios.

Del principio de la Celeridad

Todos los procesos contractuales cumplirán el principio de celeridad teniendo en cuenta los principios básicos de legalidad y transparencia, para dar cumplimiento a los objetivos de la Clínica Los Nogales S.A.

Publicidad y negocios

En el área de Publicidad y Negocios, la Clínica Los Nogales S.A., desarrollará estrategias de marketing y consolidación de alianzas y convenios con otras entidades para incrementar el impacto en la salud pública, así como el campo de aplicación de los servicios de salud.

Decisiones de Inversión

La Clínica los Nogales S.A., es un nuevo concepto de administración en salud, por lo que su objetivo al momento de tomar decisiones será la maximización de la riqueza a través de la respuesta pronta al usuario, con óptimas condiciones de calidad, creando confianza en el mercado y en los usuarios de los servicios de la clínica.

Para la toma de decisiones de inversión se debe tener en cuenta las falencias con que actualmente cuenta la administración de Bogotá a nivel salud, y crear una fortaleza para la prestación de servicios a la ciudadanía, ofreciendo un alivio a la congestión que pueda presentarse en otros centros de salud de índole pública o privada, con bajos costos y excelencia en calidad.

Tabla 2

Presupuesto Código de Conducta Clínica Los Nogales S.A.

En la presente tabla se muestra el presupuesto de elaboración y socialización del código de conducta para la Clínica Los Nogales S.A.

Actividad/recurso	Descripción	Total
Consulta a expertos	Asesoramiento y revisión del modelo del código de ética desarrollado para las directivas y el personal de la Clínica los Nogales.	\$2.000.000
Elaboración de las artes del Código de Ética	Contratación de publicista que desarrolle las artes del Código de Ética	\$1.200.000
Suministros y papelería	Impresión del código de Ética para su difusión.	\$1.000.000
Desarrollo tecnológico	Contratación de ingeniero de sistemas que desarrolle la plataforma en la Web para que tanto los funcionarios de la clínica, como la ciudadanía y los órganos de control tengan acceso al código de ética de la Entidad.	\$3.500.000
TOTALES		\$7.700.000

Fuente: Elaboración propia

4. Stakeholder

4.1. Breve descripción de los Stakeholders

Stakeholders Externos

Sociedad: aceptación social comunidad local

Comunidad médica y científica: Intervención para manejo de pacientes y responsabilidad de manejo protocolos médicos

Organismos y reguladores gubernamentales: Supervisión y vigilancia del cumplimiento de las políticas públicas de salud

Competencia entre IPS: Competitividad en el mercado y capacidad de oportunidad operativa

Medios de comunicación: Influencia en riesgos reputación e instrumento de gestión comercial.

Pacientes: población objetivo y razón de ser de la clínica.

Stakeholders Internos

Socios e Inversionistas: Enfoque del negocio, acuerdos de asamblea, valores corporativos, informes anuales.

Colaboradores: Responsabilidades de desempeño, desarrollo personal, calidad de vida, formación de valores.

Directivos: Creación de equipos, aplicación de estrategias y códigos, relaciones armoniosas, medición de estándares de calidad.

Gráfico 3

Mapa Genérico Stakeholders Clínica Los Nogales S.A.

El presente gráfico muestra los grupos de interés relacionados con Clínica Los Nogales S.A.

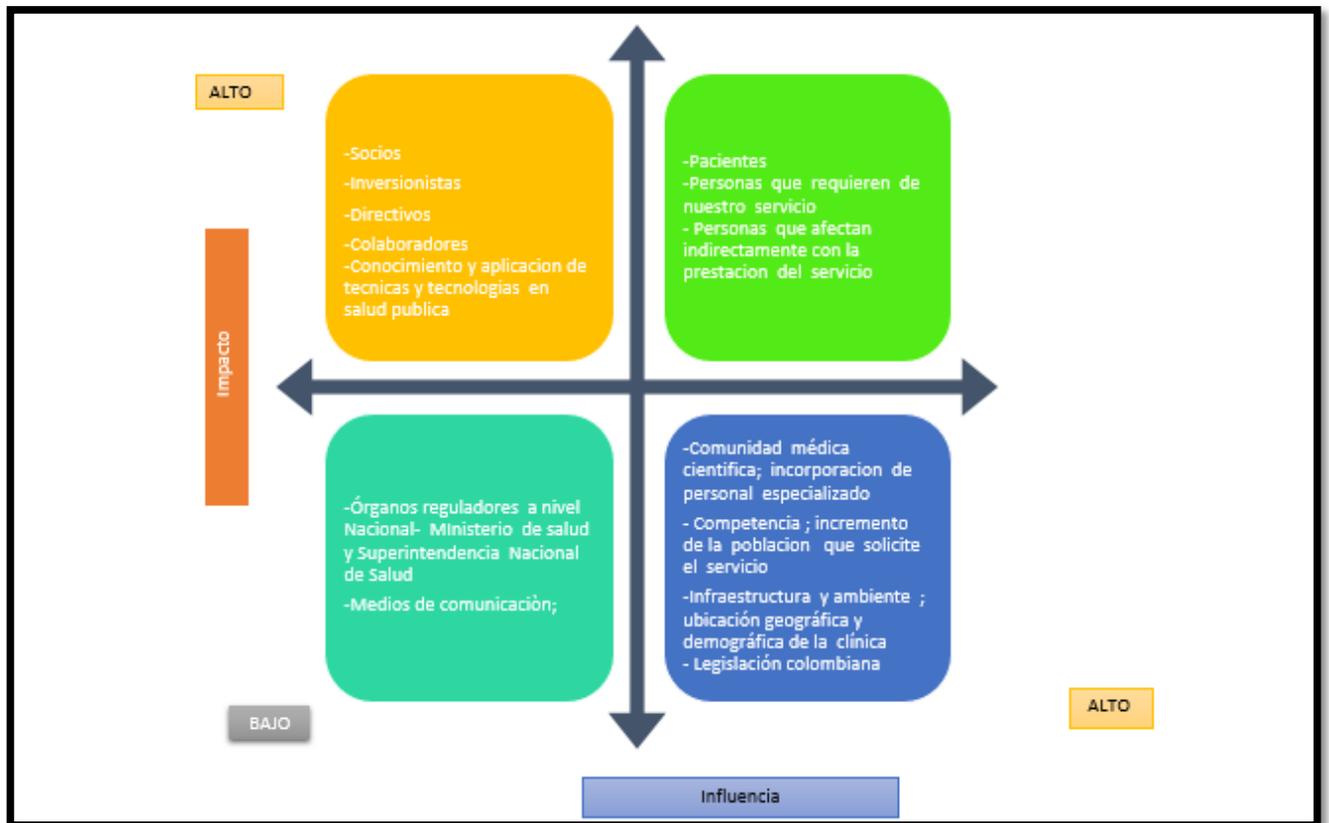


Fuente: Elaboración propia

Gráfico 4

Matriz de Relación de Impactos Clínica Los Nogales S.A.

En el presente gráfico se muestra la matriz de relaciones (influencia vs impacto) entre la Clínica Los Nogales S.A. y los grupos de interés.



Fuente: Elaboración propia

Descripción de Impactos

Mantenerlos informados y nunca ignorarlos

Socios e inversionistas: es muy importante que se mantengan siempre informados, con informes periódicos e información total de la labor que se desarrolla en la clínica y en qué forma son invertidos los fondos y/o dineros aportados.

Sociedad: se debe mantener como aliada la comunidad cercana, teniendo en cuenta que de no cumplirse los protocolos y normas serán las personas que la conforman las primeras en denunciar e irse en contra del funcionamiento de la clínica.

Organismos y reguladores gubernamentales: se debe dar prioridad a los requerimientos, normas y leyes dadas por los organismos reguladores de la clínica para evitar sanciones, multas, sellamiento etc.

Mantenerlos informados con mínimo esfuerzo

Medios de Comunicación: Se debe dar la información necesaria con claridad y veracidad y/o la que estos requieran siempre y cuando se mantenga la ética y protocolos pertinentes.

Competencia: no es conveniente que sepa mucha información que maneja la clínica de ser así puede ser contraproducente.

Trabajar para ellos

Pacientes y/o Usuarios: son la razón de ser de la clínica, sin ellos no se generarían ingresos ni se prestarían servicios.

Trabajar con ellos

Colaboradores: Son súper importantes, por ellos se desarrolla el objeto social de la empresa.

Comunidad médica y científica: Representan la clínica con su trabajo, sus conocimientos, ética, innovación y servicio.

Directivos: Son los encargados de direccionar los recursos, actividades a desarrollar y dar solución a los problemas que se puedan presentar.

5. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Clínica Los Nogales S.A.

Los indicadores propuestos en la presente tabla, obedecen a las necesidades de cada uno de los actores identificados dentro de la Clínica Los Nogales S.A., con los cuales podemos definir que aportaría mayor valor agregado al proceso de responsabilidad social.

Tabla 3

Plan de Responsabilidad Social Clínica Los Nogales S.A.

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CLINICA LOS NOGALES

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Económica	Socios e inversionistas	Anuar esfuerzos entre entidades públicas y privadas para obtener fuentes de financiación para el fortalecimiento de proyectos	Generar espacios entre entidades públicas y privadas, para presentar el trabajo implementado en proyectos, con el fin de concientizar la responsabilidad social que todos debemos tener frente al cuidado del otro, a través de la articulación del sector empresarial a los proyectos, construyendo un mejor país.	10 meses	Instalaciones de la clínica, personal directivo y médico, equipos de atención primaria y de última tecnología.	Número de proyectos aprobados/Numero de proyectos presentados a las diferentes entidades públicas y/o privadas	Bimensual

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CLINICA LOS NOGALES

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Económica	Socios Alta dirección, Directivos – Mandos intermedios	Fortalecer los conocimientos del personal administrativo y asistencial a través de la transmisión del conocimiento	Implementar líneas de educación en salud , mediante capacitación continua y participación de seminarios y congresos médicos	6 meses	Instalaciones , especialistas que dicten la capacitación, personal médico y administrativo	# de capacitaciones realizadas al personal de la clínica /-# capacitaciones programadas para el personal	<i>Mensual</i>
	Comunidad médica científica (sociedades médicas oncológica , cardiología ,cirugía general, otorrino , oftalmología)	Determinar servicios de calidad y seguridad en la atención	Instaurar programación de atención integral con espacio de escucha en los cuales se evalúa la percepción del paciente durante su proceso de atención, para minimizar el riesgo de daño y deterioro del paciente	6 meses	Instalaciones , material médico e instrumental , material educativo, papelería , recurso administrativo y medico	# de eventos adversos solucionados / # de eventos adversos ocasionados por la clínica	<i>Semanal</i>

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CLINICA LOS NOGALES

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Económica	Empleados y contratistas	Estimular la gestión eficiente con celeridad por parte de los colaboradores de la clínica, que facilite el acceso a los servicios de los clientes internos y externos.	Documentar los procedimientos y manuales de funciones que sean de fácil acceso y consulta a los funcionarios.	8 meses	Profesionales especializados en aplicación de las normas de gestión de Calidad en laboratorios y Salud Pública para la elaboración y o actualización de los documentos. Publicación de los mismos en la Intranet de la Página virtual de la clínica Los Nogales.	# de documentos <u>elaborados por cada proceso/</u> # de procesos a documentar	Mensual

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CLINICA LOS NOGALES

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Ambiental	Sostenibilidad ambiental comunidad	Hacer referencia a las actividades de mitigación de daño ambiental y manejo de desechos, especialmente comunidad es locales afectadas.	Aplicar herramientas tecnológicas que permitan establecer una distribución diferencial de costos y beneficios referentes a los desechos que pueden afectar a las comunidades aledañas.	6 meses	Instalaciones de la clínica, personal de aseo e higiene, manejo de residuos. Sistemas operativos personal capacitado.	Total reportes de desechos eliminados a través del sistema costo-beneficio / Total de desechos a eliminar	Semanal
	Directivos - Mandos intermedio	Compromiso con la sostenibilidad ambiental	Definir políticas en eco-eficiencia para el cuidado del medio ambiente	1 año	Personal capacitado para la elaboración de la política, equipos de oficina, papelería, TIC, para la difusión de la política	Total de actividades realizadas para la elaboración y publicación de la política de eco-eficiencia / Total de actividades a desarrollar para la elaboración y publicación de las políticas de eco-eficiencia	Semanal

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CLINICA LOS NOGALES

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Ambiental	Supersalud, Alcaldía de Bogotá, Invima	Generar bienestar aplicado en el ámbito normativo	Definir acciones médicas que contribuyan con el bienestar del paciente y que a su vez estén contemplados bajo el marco normativo vigente para formulación de ayudas diagnósticas y medicamentos Implementar la actividad “tapas para sanar”, para contribuir con la campana que apoya a los niños con cáncer, colocando varios puntos de recolección en las diferentes sedes asistenciales y administrativas	Una vez se identifique el evento	Herramientas tecnológicas, personal capacitado para la implementación de acciones médicas y personal de apoyo, papelería, y equipos de oficina	# procesos atendidos/ # procesos rechazados y/o negados por errores dentro del proceso de atención	Diario
Ambiental	Directivas	Compromiso con el medio ambiente y la responsabilidad social.	Compromiso con el medio ambiente y la responsabilidad social.	Siempre	Puntos de recolección en las instalaciones, asistenciales y administrativas.	# de puntos de recolección / # peso de tapas recolectadas.	Bimensual

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CLINICA LOS NOGALES

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
	Funcionarios de la Clínica.	Disminuir la cantidad de residuos que se depositan en el relleno sanitario.	Trabajar en la adecuada disposición de residuos peligrosos, de acuerdo con la normatividad ambiental actual vigente, que evita que estos lleguen a sitios inadecuados,	Siempre	Comité Administrativo de Gestión Ambiental y Sanitaria. Capacitaciones al personal interno y externo sobre la segregación de residuos y buen manejo de los recursos, mediante charlas, actividades lúdicas, folletos entre otros.	Presentación de informes a las autoridades ambientales y sanitarias.	Mensual

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CLINICA LOS NOGALES

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Ambiental	Secretaría Distrital de Ambiente	Establecer mecanismos que contribuyan al desarrollo de las actividades de la clínica bajo los parámetros establecidos por las Autoridades y Entes rectores de la Materia.	Establecer un cronograma para la destrucción de desechos tóxicos y químicos, que cumpla con los lineamientos dados por la Secretaría Distrital de Ambiente y contratar empresas con licencia ambiental para el manejo de residuos peligrosos en el perímetro urbano, (otorgada por la Secretaría Distrital de Ambiente)	3 meses	Personal encargado de la recolección y eliminación de residuos tóxicos al interior de la Clínica. Recursos para la contratación de la empresa que recibirá para su destrucción final los elementos tóxicos recolectados por la clínica.	Porcentaje de elementos destruidos <u>ecológicamente</u> Porcentaje de elementos químicos recolectados en el mes	Mensual

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CLINICA LOS NOGALES

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Social	Pacientes, Comunidad Médica y colaboradores en general	Integrar a los pacientes a que participen de los distintos programas brindados por la clínica, para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las personas, con servicios que realmente necesiten.	Focalizar la población y realizar la presentación de las ofertas que existen para su capacitación e implementar talleres, encuentros y espacios para que los usuarios y la comunidad médica y social trabajen unidos en pro de las partes involucradas, generando cronogramas de trabajo que permitan cumplir con las actividades de cada proyecto.	6 meses	Instalaciones de la clínica, personal de seguridad, cuidado y prevención, videobeam, carteles, folletos etc. Instalaciones de la clínica, correos, cronograma, actividades	Número de capacitaciones a los usuarios / Número de usuarios activos dentro de los diferentes procedimientos de la clínica.	Mensual

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CLINICA LOS NOGALES

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Social	Colaboradores por áreas	Adoptar políticas y prácticas laborales que reflejen compromis o de los colaborado res por el bienestar del paciente	Diseñar y programar espacios para el desarrollo y fortalecimiento de competencias, su crecimiento personal, intelectual y profesional	6 meses	Auditorio, consultorios ,médicos ,enfermeras ,material médico e instrumental, instalaciones , personal calificado para desarrollar actividades , papelería , útiles y disposición de tiempo	# de colabores capacitados/# de colaboradores en formación	Mensual

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CLINICA LOS NOGALES

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Social	Bogotá D.C.	Contribuir en el marco del Plan Social de Bogotá para el desarrollo de actividades de Salud Pública para personas de la tercera edad de estratos 1 y 2.	Desarrollar actividades en conjunto con la Alcaldía Mayor de Bogotá para el chequeo mensual y visitas médicas a pacientes de la tercera edad con bajos recursos. Mediante convenios con la Alcaldía.	6 meses	Los recursos se establecerán mediante un convenio en el que interviene recursos en especie puestos por la Clínica y Personal capacitado para la atención de los pacientes, La Alcaldía aportaría las listas de las personas que requieren de nuestros servicios y los insumos que requeridos para la atención de los mismos	Total de personas atendidas/ total de personas remitidas por la alcaldía	Trimestral.

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CLINICA LOS NOGALES

Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Social	Pacientes	Mejorar el tiempo de espera para las citas médicas y la calidad de servicio.	Transformar tiempos, a tiempo gestionado por el cliente.	2 meses	Recepción, consultorios, personal de servicio al cliente, médicos, enfermeras, capacidad de especialistas, equipos disponibles.	# de clientes atendidos en los tiempos establecidos/# De clientes con cita	Mensual
Social	Proveedores	Tener buenas relaciones con los proveedores	Elaborar estudios a los proveedores y sus hojas de vida para escoger el proveedor correcto.	2 meses	Instalaciones administrativas, personal administrativo y médico, procesos correctos de selección.	# de proveedores evaluados./ # Auditorías realizadas	Diario

Fuente: Elaboración propia

Tabla 4

Plan de Comunicación a los Stakeholders de la Clínica Los Nogales S.A.

En la presente tabla se muestra el medio de comunicación y frecuencia de evaluación del plan de comunicación a los Stakeholders.

Dimensión	Stakeholders	Frecuencia	Medio
Económica	Socios, directivos y comunidad médica y científica empleados y contratistas	Quincenal	En persona, correo, virtual indicadores actas de comité, intranet de la clínica, folletos.
Social	Pacientes, comunidad médica y colaboradores en general	Semanal	En persona, correo, teléfono página virtual, folletos, telefónicamente, talleres
Social	Alcaldía Mayor de Bogotá	Mensual	Correo electrónico, oficios (correspondencia), vía telefónica, informes publicados en la página de la clínica, pautas en radio o YouTube.
Ambiental	Comunidad Local, entidades aliadas ambientales	Semestral	Radial, carteles, reuniones
Ambiental	Secretaría Distrital de Ambiente	Quincenal	Correo electrónico, oficios (correspondencia), vía telefónica,

Fuente: Elaboración propia

5.1. Modelo de Informe de Gestión Recomendado para La Clínica Los Nogales S.A.

(EFQM Excellence Model), se enmarca en un modelo europeo, en relación con la gestión de calidad., teniendo en cuenta que de acuerdo a su plan de responsabilidad basada en criterios de calidad y satisfacción 100%.

El Modelo de Excelencia de la EFQM es una herramienta práctica para ayudar a las organizaciones mediante la medición, en su camino hacia la excelencia, ayudándole a comprender sus lagunas y estimulando la búsqueda de soluciones. Los conceptos de excelencia están alineados con los principios de calidad total. Las organizaciones utilizan el Modelo de Excelencia como fundamento para la operatividad de las metas a conseguir, desde la planificación de sus procesos, su realización y la autoevaluación para la revisión de su proyecto.

El modelo utiliza:

Herramienta para la autoevaluación.

Modo de comparar las mejores prácticas entre organizaciones.

Guía para identificar las áreas de mejora

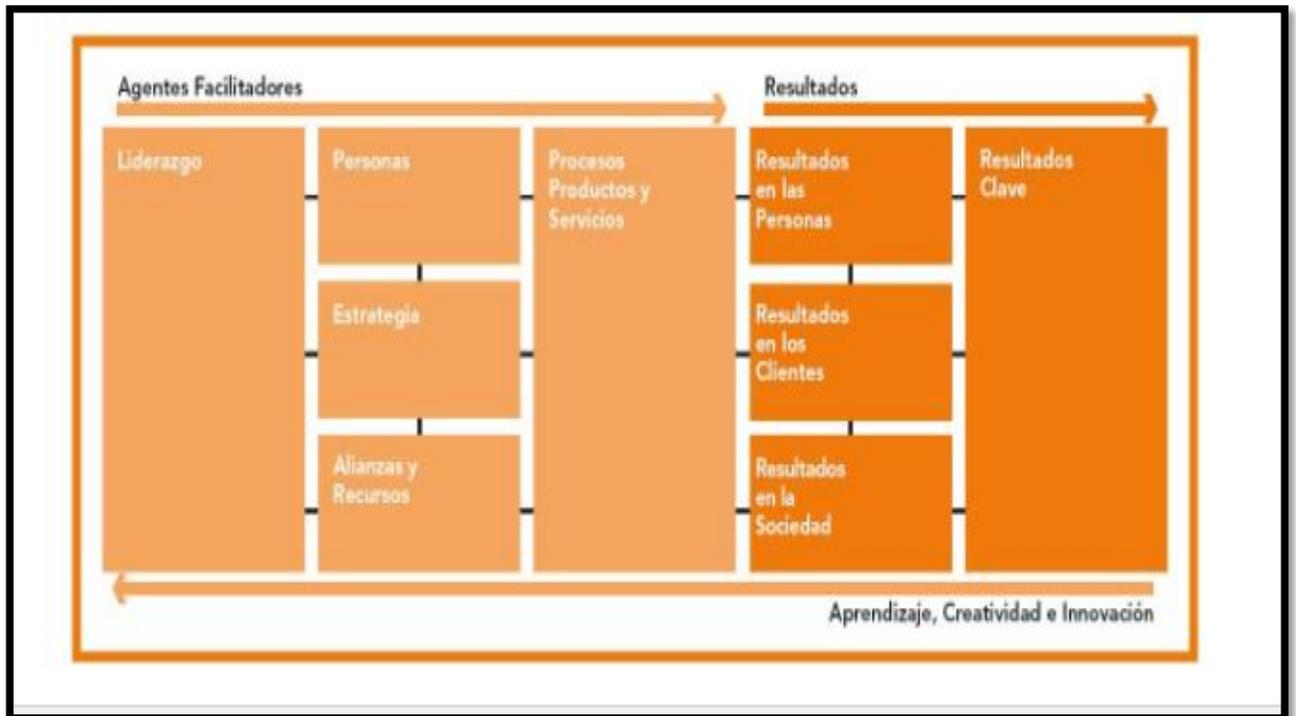
Base para un vocabulario y estilo de pensamiento común

Estructura para los sistemas de gestión de las organizaciones.

Gráfico 5

Diagrama modelo de excelencia EFQM

El presente gráfico permite comprender las relaciones causa-efecto que existe entre lo que la organización hace (gestión) y lo que consigue (resultados).



Fuente: Bernal Jorge Jimero (2015) *Calidad Total ISO 9001 y Modelo EFQM*

6. Conclusiones

En el marco de la responsabilidad social empresarial se identifica que le compete a todas las entidades sin discriminación de función, y es a partir de esta que se establecen acciones responsables de todos los actores involucrados de determinada organización.

El crecimiento y la equidad corporativa funcionan mejor con fundamentos morales y éticos respaldados en términos de responsabilidad social. Es indispensable la transformación de la conducta humana mediante la participación activa de todos sus actores internos y externos

La Clínica Los Nogales S.A., asume un comportamiento que la identifica como tal. La intensidad y perdurabilidad tanto interior como exterior, dependerá del contenido fijado en su estrategia de responsabilidad social y de las consecuencias de su actividad.

La responsabilidad social en el ámbito medioambiental consiste en ser consciente y contribuir a un desarrollo sostenible, de resarcimiento ante los recursos naturales, materias primas, energía etc., sin comprometer las de las generaciones futuras.

7. Bibliografía

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

Libro Verde UE, 2001 Publicat per Josep María Canyelles,

[www.accid.org/revista/documents/Responsabilidad social de las administraciones publicas.pdf](http://www.accid.org/revista/documents/Responsabilidad_social_de_las_administraciones_publicas.pdf)

<https://www.oecd.org/centrodemexico/laocde/>

Alcaldía de Bogotá. (23 de Diciembre de 1993). Régimen Legal de Bogotá D.C.

Recuperado el 06 de Marzo de 2018, de LEY 100 DE 1993:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>

Alcaldía de Bogotá. (28 de Octubre de 1993). Régimen Legal de Bogotá D.C. . Recuperado

el 11 de Marzo de 2018, de LEY 80 DE 1993:

<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=304#HojaVida>

Alcaldía de Bogotá. (06 de Marzo de 2014). Ley 1712 de 2014 Nivel Nacional. Recuperado

el 11 de Marzo de 2018, de Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional

103 de 2015.: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>

Arturo, F. A. (21 de Febrero de 2016). Contratacion publica y privada. Recuperado el 08 de

Marzo de 2018, de Concepto contratacion publica y diferencia con la contratacion

privada.: <http://contrataciondelestado.blogspot.com.co/2016/02/concepto->

[contratacion- publica-y.html](http://contrataciondelestado.blogspot.com.co/2016/02/concepto-contratacion-publica-y.html)

BAUTISTA, M. R. (2012). Incertidumbre y riesgos en decisiones financieras. Bogota: Ecoe ediciones.

Clínica Los Nogales. (2013). Los nogales clínica. Recuperado el 04 de Marzo de 2018, de

Los nogales clínica: <http://www.clinicanogales.com/>

DHL. (12 de Noviembre de 2009). Código de conducta. Recuperado el 10 de Marzo de

2018, de El como que determina nuestro trabajo:

http://www.dhl.com.co/content/dam/downloads/co/logistics/code_of_conduct/codigo_conducta_es.pdf

Fundación NOVIS. (2006). Manual para elaborar códigos de ética empresarial. Guatemala: Ceres.

LOMBANA, C. J. (2014). Negocios Internacionales. Barranquilla: Universidad del Norte.

SALAZAR Lopez Bryan. (24 de Noviembre de 2016). ABC, Finanzas.com. Recuperado el

12 de Marzo de 2018, de Decisiones Financieras Básicas:

<https://www.abcfinanzas.com/administracion-financiera/que-son-las-finanzas/decisiones-financieras-basicas>

Braidot, N. (2014). *Neuromanagement: la revolución neurocientífica en las*

organizaciones, del management al neuromanagement. (pp. 28-35, 431-473).

Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=10&docID=3224821&tm=1510419158573>

Dirección de Asuntos Económicos Multilaterales de DIRECON. *Instrumentos de*

Responsabilidad Social (Santiago de Chile, 2013). Recuperado de

<https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf>

Anexos

Enlace video RSE vs Marketing: <https://www.youtube.com/watch?v=ZmQmTBaW4bc>