

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL
HOSPITAL SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.**

DIANA ALEJANDRA CORTÉS GARZÓN

LUIS EDWIN LEÓN BUSTOS

KELY JOHANA ARBOLEDA RENTERÍA

NANCY EMILIA VALOYES CORDOBA

MARTHA BIBIANA RODRIGUEZ DUQUE

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
ESCUELA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES ECONÓMICAS
Y DE NEGOCIOS-ECACEN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATEGIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
JUNIO 27 DE 2018**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL
HOSPITAL SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E.**

DIANA ALEJANDRA CORTÉS GARZÓN CÓDIGO- 1.071.986.597

LUIS EDWIN LEÓN BUSTOS- CÓDIGO 80.051.274

KELY JOHANA ARBOLEDA RENTERÍA- CÓDIGO 1.114.816.830

NANCY EMILIA VALOYES CORDOBA – CÓDIGO 39.317.871

MARTHA BIBIANA RODRIGUEZ DUQUE – CÓDIGO 46.670.669

GRUPO: 101008_10

TUTOR

FAIBER ALEXIS BENAVIDES

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD
ESCUELA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES ECONÓMICAS
Y DE NEGOCIOS-ECACEN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATEGIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
JUNIO 27 DE 2018**

Tabla de Contenido

Resumen _____	6
Palabras Clave _____	7
Abstract _____	8
Introducción _____	10
Objetivos _____	11
1.1 Objetivo General _____	11
1.2 Objetivos Específicos _____	11
2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Empresa: Hospital Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. _____	12
2.1 Direccionamiento Estratégico _____	12
2.2 Formato de evaluación de Desempeño Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. _____	14
2.3 Justificación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial _____	15
3. Código de Conducta _____	17
3.1 Modelo Gerencial Seleccionado _____	17
3.2 Guía e Iniciativa Mundial Aplicada Para la Construcción del Código de Conducta. _____	18
3.3 Código de Conducta Empresa Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. _____	20
3.4 Recursos financieros y decisión de inversión de un código de conducta _____	43
4. Stakeholders _____	46
4.1 Breve Descripción de los Stakeholders _____	46
4.2 Mapa genérico de Stakeholders _____	47
4.3 Explicación Mapa De Stakeholders Sanatorio de agua de dios E.S.E. _____	48
4.4 Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre la empresa seleccionada y los Stakeholders (actores) identificados. _____	52
5. Plan de Responsabilidad Social Empresarial _____	53
5.1 Construcción del plan de responsabilidad social empresarial del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. _____	53
5.2 Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders) _____	59
Plan de comunicaciones a los stakeholders del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. _____	59
5.3 Modelo de informe de gestión recomendado. _____	61
Conclusiones _____	62
Referencias _____	64
Anexos _____	70

Lista de tablas

Tabla 1	14
Tabla 2	44
Tabla 3	53
Tabla 4	59

Lista de figuras

Gráfico 1 Mapa Genérico de Stakeholders	47
Gráfico 2 Matriz de Influencia vs. Impacto	52

Resumen

El principal objetivo al realizar el presente trabajo, es conocer y elaborar desde cada uno de los respectivos escenarios el plan de responsabilidad social empresarial para el Hospital Sanatorio de Agua de Dios E.S.E, la cual es una empresa Social del Estado del orden Nacional, prestadora de servicios de salud de baja complejidad a pacientes con enfermedades como Hansen y demás población. En la construcción del trabajo se logró la realización e interpretación de cada uno de los diferentes impactos tanto económicos, sociales y ambientales que son generados por la empresa, los cuales son tomados por quienes elaboran el presente trabajo con la finalidad de crear y establecer estrategias, las cuales son claras e importantes bien sea para mitigar o dar una solución inmediata o en su efecto, para mitigar los diferentes factores que alteran el debido funcionamiento de la institución.

Es importante comprender que en la actualidad empresarial lo que se pretende es identificar grandes, medianas y pequeñas empresas bajo la premisa e importancia que conlleva elaborar e implementar planes de responsabilidad social y corporativo donde intervienen los stakeholders y los mismos deben estar encaminados siempre a construir y preservar los diferentes valores y normas corporativas, que son importantes para dar valor a las diferentes entidades a nivel del sector empresarial.

Es claro que las entidades que no cuentan con un plan de responsabilidad social empresarial pueden tener altos riesgos respecto a los diferentes factores que intervienen

en el funcionamiento de la misma; por ende con la realización del presente trabajo lo que se busca es incorporar en el Hospital Sanatorio de Agua de Dios, las prácticas adecuadas para generar diferentes entornos empresariales encaminados a lograr una mayor evolución y un constante crecimiento a nivel tanto organizacional como social.

Palabras Clave

Responsabilidad empresarial, Stakeholders, Conducta, Ética, Sostenibilidad.

Abstract

The main objective of the present work is to analyze and develop the plan of corporate social responsibility from each one of the respective scenarios discussed in this paper for the Sanatorio de Agua Dios Hospital E.S.E, which is a Social Enterprise of the Colombian State. The Hospital Sanatorio de Agua Dios Hospital E.S.E is a provider of low complexity health services to patients with diseases such as cancer and other diseases affecting the Colombian population. During the realization of the present work it will be feasible to investigate and interpret each of the different economic, social and environmental impacts generated by the company. These impacts are being taken into consideration in order to develop clear and significant strategies either to mitigate or implement an immediate solution in response to the different factors which stop the institution from functioning appropriately.

It is of vital importance to understand that in the current corporate arena, the main purpose is to identify large, medium and small business and to convey the importance that involves developing and implementing social and corporate responsibility plans. Business stakeholders need to be active participants and followers of the social and corporate responsibility plans in order to upload and strengthen the corporate values, standards and policies which are the key foundations of every single entity (institution) in the corporative or business sector.

It is important to point out that those entities that do not have a social corporate responsibility plan are likely to face with high risks in regards to the different factors that make possible the correct functioning of each entity or institution. Accordingly, this

paper and work aims to develop and implement the social and corporate responsibility plan in the Hospital Sanatorio de Agua de Dios in order to make sure that the right practices are in place. These practices will create a business environment focused on achieving greater evolution and constant growth at both organizational and social levels.

Keywords

Corporate responsibility, Stakeholders, Conduct, Ethics, Sustainability.

Introducción

El presente trabajo tiene la finalidad de mostrar la elaboración de un plan de responsabilidad social empresarial a partir de la identificación de impactos económicos, sociales y ambientales generados por las empresas, más exactamente por la empresa seleccionada a nivel grupal el Hospital Sanatorio de Agua de Dios E.S.E., ubicado en el Municipio de Agua de Dios – Departamento de Cundinamarca; donde se verán reflejadas estrategias de solución o mitigación a éstos, que al ser adoptado aportará valor a la institución en mención.

Se aplicarán las herramientas y conceptos básicos sobre responsabilidad social empresarial, proponiendo estrategias y metodologías que permitan la incorporación de esta en la toma de decisiones con alcance social, político y ambiental necesarios para la construcción futura de la sostenibilidad global.

Presentando el código de ética del hospital el cual reúne una serie de normas de conducta para guiar la actuación de los colaboradores y ayudar a solucionar diferentes situaciones que se presenten en el desarrollo de las funciones y donde intervienen los Stakeholders tanto internos como externos.

Objetivos

1.1 Objetivo General

- Elaborar un plan de responsabilidad social empresarial, a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales para el Hospital Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.

1.2 Objetivos Específicos

- Aplicar herramientas y conceptos básicos de Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de proponer estrategias y metodologías que permitan definir la justificación de implementar un plan de RSE en el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.
- Emplear los conocimientos adquiridos en las lecturas para proponer y realizar el código de conducta y buen gobierno del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E., seleccionando un modelo gerencial y guía de iniciativa mundial aplicada para la construcción del mismo.
- Establecer los recursos financieros y decisión de inversión objeto de inversión del código de conducta
- Realizar y explicar el mapa de stakeholders del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E., con la presentación de la matriz de influencia vs. Impacto.

2. Propuesta Plan de Responsabilidad Social Empresarial Empresa: Hospital

Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.

2.1 Direccionamiento Estratégico

Misión:

“Somos el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado, del orden nacional, institución prestadora de servicios de salud de baja complejidad a pacientes Hansen y demás población, ejecutamos actividades de docencia, investigación y capacitación en enfermedades de salud pública, con un talento humano que brinda seguridad, humanización, calidad y calidez en el proceso de atención al paciente y su familia.”| (Sanatorio de Agua de Dios, E.S.E - © Todos los Derechos Reservados 2016)

Visión

“En el 2018 el Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado será reconocido a nivel nacional como ente referenciador y facilitador del conocimiento científico de la enfermedad de Hansen y su compromiso con el mejoramiento continuo de las políticas de humanización y seguridad del paciente en la prestación de servicios de salud, transformando la cultura organizacional, garantizando su responsabilidad social empresarial y su auto sostenibilidad financiera.” (Sanatorio de Agua de Dios, E.S.E - © Todos los Derechos Reservados 2016)

Principios y Valores Corporativos

“Principios

Honestidad: Oramos con un sentido consciente de la justicia. Respetamos la verdad. No nos aprovechamos de la inocencia o la ignorancia de los pacientes, sus familias, los usuarios, los proveedores y demás partes interesadas.

Igualdad: La protección y el cuidado al Paciente Hansen lo brindamos sin distinción de sexo, raza o credo.

Atención Humanizada: Actuamos con sensibilidad y empatía para animar y acompañar al usuario y su familia, garantizando sus deberes y derechos.

Responsabilidad Social: Garantizamos el buen estado, la conservación y la custodia de la historia clínica y la historia documental.” (Sanatorio de Agua de Dios, E.S.E - © Todos los Derechos Reservados 2016)

“Valores

Pro actividad: Tenemos la capacidad de cumplir a cabalidad con las actividades asignadas y superar las expectativas de las acciones esperadas.

Educación: Siempre un saludo de bienvenida y una despedida, las hacemos con respeto, calidez y sinceridad. Expresiones tales como: buenos días, buenas tardes, a sus órdenes, muchas gracias, para servirle, con gusto, causan en el paciente una grata impresión.

Ética Social: Responsabilidad del individuo con los demás y consigo mismo en las actividades que realiza en nombre del Sanatorio de Agua de Dios y en su vida cotidiana.

Credibilidad: Generamos credibilidad con nuestra palabra, con nuestro actuar, con la calidad, la eficiencia y la eficacia de nuestros productos.” (Sanatorio de Agua de Dios, E.S.E - © Todos los Derechos Reservados 2016)

2.2 Formato de evaluación de Desempeño Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.

Tabla 1

Formato de evaluación impacto Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.

Formato de evaluación impacto Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.			
Problema	Impacto	Prioridad atención (alta, media, baja)	
Interno: Reducción de presupuesto para el año 2018.	Alto	Alta	
Económico: Externo: Cuentas por cobrar a EPS's (Proveedores). Por lo que se ha visto afectada la contratación de la EPS Convida y los afectados han sido los usuarios por la suspensión del servicio.	Alto	Alta	

	Interno: Falta de compromiso de algunos colaboradores.	Medio	Media
Social:	Varios trabajadores con afectaciones en la salud, que han sido reubicados y examinados por medicina laboral.		
	Externo: La comunidad se entera de las debilidades de la institución por cuenta de algunos trabajadores.	Medio	Media
	Interno: Falta de socialización del PGIR a todos los trabajadores.	Medio	Media
Ambiental:	Externo: Sensibilizar al cliente externo del uso razonable de los recursos ambientales y contribución de la preservación y mejora de la herencia ecológica común para el bien de la humanidad.	Medio	Media

Fuente: Los autores.

2.3 Justificación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial

- “El Sanatorio de Agua de Dios Empresa Social del Estado desarrolla en el día a día actividades que fortalecen y mejoran continuamente los procesos de humanización de la atención en salud, la seguridad del paciente, la gestión de la

tecnología, el enfoque y gestión del riesgo, buscando constantemente la satisfacción del usuario y la transformación cultural de la Institución.

Contribuimos al bienestar de la calidad de vida de los pacientes Hansen y demás usuarios que demandan otros servicios de salud; inspiramos y motivamos al talento humano asistencial y administrativo; ejecutamos prácticas que contribuyen a la conservación del medio ambiente y con el mejoramiento continuo seremos una empresa socialmente responsable.”

Fuente: Oficina de calidad Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.

- En cuanto a la justificación orientada al sector que arrojó alto impacto y prioridad de atención; se deben reducir gastos innecesarios por concepto de papelería y otros, además de verificar si se puede reducir la mano de obra contratista por la reducción que hubo de presupuesto para el año vigente; priorizar la cartera haciendo un plan de mejoramiento para cobrar a las EPS's morosas y además llegar a un acuerdo que beneficie la atención de la población objeto del Hospital.
- Se pretende entonces generar estrategias de mejora de acuerdo con lo anterior, basado en la gestión del conocimiento como principal recurso de la organización y en beneficio de esta, contribuyendo en la implementación y mejora de la práctica empresarial mitigando y dando solución a los problemas de alto impacto dentro de la organización.

3. Código de Conducta

3.1 Modelo Gerencial Seleccionado

Modelo gerencial: *Kepner y Tregoe*

Es un método importante para la toma de decisiones, puesto que cuenta con una metodología estructurada para obtener, priorizar y evaluar información puesto que el método que lo hace más importante es la valoración y priorización del riesgo.

El método de Kepner y Tregoe se basa en que no siempre el objetivo principal estará basado en obtener una solución perfecta si no lograr en la mejor opción posible y alcanzar resultados con las mínimas consecuencias negativas.

Existen cuatro pasos básicos establecidos cuando se utiliza el método *Kepner y Tregoe* para la toma de decisiones:

- ✓ ***“Análisis de la Situación;*** se usa para clarificar la situación, esbozar una línea general del asunto y elegir una dirección.
- ✓ ***Análisis de Problemas;*** aquí es donde los problemas se definen y se determinan sus causas.
- ✓ ***Análisis de Decisiones;*** Se identifican las alternativas y se analiza el riesgo de cada una.
- ✓ ***Análisis de Problemas Potenciales;*** se hace un escrutinio de la mejor de las alternativas frente a los problemas potenciales y las consecuencias negativas, y se proponen acciones para minimizar el riesgo.”

(© 2006-2018 decision-making-confidence.com Todos los derechos reservados, 2006)

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

Guía E iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta: se encontraron experiencias internacionales como el Código Ético de la Comisión de Normas en la Vida Pública establecida en el Reino Unido en 1994. La comisión adoptó un nuevo código de conducta integral destinado a los parlamentarios que comprende siete principios para la vida pública, cuales son: altruismo, integridad, objetividad, rendición de cuentas, apertura, honestidad y liderazgo.

También se tiene como referencia el Manual de Ética y Conducta Parlamentarias de la Organización Mundial de Parlamentarios contra la Corrupción (GOPAC)¹, en colaboración con la Fundación Westminster para la Democracia (WFD)².

Otro referente es el Código Iberoamericano de Buen Gobierno aplicable a los Presidentes de República, Vicepresidentes, Presidentes de Gobierno o de Consejo de Ministros, Primeros Ministros, Jefes de gabinete de ministros, ministros, secretarios de Estado o equivalentes, y, en general, todos los altos cargos del Poder Ejecutivo tales como viceministros, subsecretarios, directores de entes públicos o directores generales, entendiéndose por Buen Gobierno aquél que busca y promueve el interés general, la

¹Es una red internacional de parlamentarios dedicados a la buena gobernabilidad y a mejorar los parlamentos en calidad de instituciones encargadas de fiscalizar. Es la única organización o red de parlamentarios cuyo único fin es luchar contra la corrupción en todo el mundo. Los miembros de GOPAC representan más de 90 países pertenecientes a todas las regiones del mundo.

² Es la fundación del Reino Unido para el fortalecimiento de la democracia. Su objetivo es apoyar la consolidación de prácticas democráticas en las democracias en desarrollo.

participación ciudadana, la equidad, la inclusión social y la lucha contra la pobreza, respetando todos los derechos humanos, los valores y procedimientos de la democracia y el Estado de Derecho (Ministerio de Educación Nacional, 2013)

El Código Iberoamericano de Buen Gobierno fundamentado en unos principios y valores reconocidos, se articula en tres tipos de reglas de conducta, las vinculadas a: la naturaleza democrática del gobierno, a la ética gubernamental y a la gestión pública (Ministerio de Educación Nacional, 2013)

Entre octubre de 2005 y diciembre de 2006, el Estado colombiano comenzó a desarrollar el proyecto Código País¹⁴. Fue una iniciativa de la Superintendencia Financiera de Colombia con la participación de los gremios y agentes nacionales entre los que se destacan la Asobancaria, Asofondos, Asofiduciarias, Andi, Confecámaras y Fasecolda (Ministerio de Educación Nacional, 2013)

3.3 Código de Conducta Empresa Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.

El presente Código de Conducta reúne una serie de reglas de conducta para guiar la actuación de nuestros colaboradores y ayudar a solucionar las diferentes situaciones que se nos presenten en el desempeño de nuestras funciones. El Código de Conducta nos ayuda a utilizar nuestro buen juicio y sentido común para tomar las decisiones correctas. Se ha revisado muy al detalle con el fin de asegurar su vigencia y aplicación dentro de la empresa, porque creemos en su importancia para el crecimiento sostenible.

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

- **Decisión de la alta gerencia:** Nuestro manual de conducta se hace necesario crearlo ya que nuestro propósito es servir a las personas y brindar los mejores servicios para ellas, no menos importante está la estabilidad de todos los que trabajamos en el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.

El Manual de conducta nace de nuestros propósitos, valores y principios, para ello vemos que tenemos áreas críticas en las que se están creando normas y pautas para aplicar nuestra visión y nuestra misión.

- **¿A quién aplica?:** El manual de conducta aplica para todos los empleados y socios del Sanatorio Agua de Dios E.S.E.

- **Conformación del equipo:** Se creará un comité el cual será conformado por personas de las siguientes áreas: Dirección General, Recursos humanos, Área jurídica, mercadeo.

- **Instancias De Sensibilización Y Participación:** Se crea un buzón para recibir las sugerencias de los empleados, estas serán evaluadas por el comité creado para plasmarlas en el manual de Conducta
- **Recopilación De Insumos Y Redacción Provisoria:** La recopilación de insumos y redacción provisoria estará a cargo del área de Recursos Humanos y el área Jurídica, en RRHH elaboraran la recopilación de los resultados de las encuestas o talleres que se realizaron para tener en cuenta en la elaboración del código de conducta. el Área Jurídica, se encargará de la redacción y validación de las normas para que estén avaladas por la junta directiva y por el ministerio de trabajo y protección social, este manual estará disponible en la página del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E, para que sea de fácil acceso a los empleados.
- **Consultas Multisensoriales:** El comité encargado de realizar el Código de conducta, realizara una propuesta para tener sesiones de retroalimentación con todas las áreas del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E, para de esta manera tener una retroalimentación de los que hasta el momento se tiene plasmado y con esto construir el Código de conducta Final
- **Consultas A Peritos:** El documento final, será revisado por el área Jurídica del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E, se contratará un abogado externo con el fin de que nos de sus aportes al mismo.

Introducción

El presente Código de Ética y Buen Gobierno es el compromiso moral que tiene cada colaborador de la E.S.E. Sanatorio de Agua de Dios con la aplicación de conductas éticas deseables en las actividades que a diario emprende, y que reflejan el sentido de pertenencia con la institución, encierra una filosofía y un objetivo concreto: la primera invita a los miembros del equipo de salud a vivir, sentir y expresar una verdadera vocación de servicio. La segunda, a minimizar los riesgos inherentes a la práctica clínica en el usuario interno y externo, garantizándole seguridad, pertinencia y continuidad en la atención de los servicios de salud.

Lo anterior, evoca nuestro logo: **“UN HOSPITAL HUMANO CON RESPONSABILIDAD SOCIAL”** (Sanatorio de Agua de Dios, E.S.E - © Todos los Derechos Reservados 2016), donde la calidad debe ser la protección que en todo momento cubrirá al paciente y su familia, al usuario interno y externo, logrando que cada atención en los servicios de salud, esté llena de humanidad, calidez, eficacia y eficiencia.

Confidencialidad empresarial

La información confidencial es uno de los enfoques más importantes del Sanatorio de Agua de Dios. Por ello se debe prevenir el acceso indebido o la divulgación no autorizada a dicha información confidencial que pertenece al Sanatorio de Agua de Dios o a los terceros con los que la empresa se relaciona. La obligación de la empresa es proteger la confidencialidad de la información continua incluso después de finalizada la relación laboral con los pacientes y demás usuarios es primordial. Con este fin, “el Sanatorio de Agua de Dios ha creado un procedimiento que establece las normas principales sobre cómo clasificar y aplicar correctamente el nivel adecuado de protección de la información que se nos confía.” (Sanatorio de Agua de Dios, E.S.E - © Todos los Derechos Reservados 2016)

“Se espera que tomen todas las precauciones apropiadas para proteger la información confidencial y de propiedad bajo control de los empleados y funcionarios. Por ejemplo, hay que guardarla en un lugar seguro y limitar su divulgación sólo a aquellos empleados con un propósito de negocios para conocer dicha información.

Tan pronto como se descubra una divulgación involuntaria de información confidencial, es importante ponerse en contacto con el jefe inmediato para que se tomen las medidas para proteger aún más dicha información y cumplir con los requisitos de divulgación necesarios.” (Código de Etica y Conducta Comercial, 2015)

-Información de proveedores y clientes

Se debe de proteger la información confidencial suministrada al Sanatorio Agua de Dios por los “clientes, proveedores y otros socios comerciales. Los conocimientos generales del ámbito de la salud y los productos o servicios no específicos para una empresa en particular no se consideran información confidencial. Es importante cumplir los términos de los acuerdos contractuales, incluyendo acuerdos de confidencialidad. “ (Código de Ética y Conducta Comercial, 2015)

Con el fin de mantener la competitividad, es necesario conocer sobre las actividades de los competidores del Sanatorio Agua de Dios, así se debe obtener de forma que sea legal y ética la información sobre la competencia.

Conflicto de intereses

“Los empleados y estudiantes durante el transcurso de sus actividades, deben asegurarse de que siempre actúan por los intereses del Sanatorio de Agua de Dios.

El juicio personal y las acciones profesionales en relación a los deberes y obligaciones de los empleados, estudiantes ante el Sanatorio de Agua de Dios no deben ser influenciados indebidamente por intereses secundarios que los pueda beneficiar financiera, profesional o personalmente a nosotros o a un miembro de la familia, o a alguien con quien se tenga una relación personal cercana. Por lo tanto, debemos evitar

todo conflicto de intereses, real, potencial o aparente, en el marco del desempeño de nuestros deberes. Por lo tanto, se debe siempre actuar y tomar decisiones según el mejor interés de Sanatorio de Agua de Dios; y divulgar completa y verdaderamente, de manera oportuna, toda la información relacionada con un conflicto de intereses real, potencial o aparente.” (Código de Ética y Conducta Empresarial, 2018)

Concretamente algunas áreas donde se producen conflictos de intereses, son:

-Regalos y entretenimiento:

Dar y recibir regalos comerciales puede generar “un conflicto de intereses. Además puede presentar problemas con las leyes anticorrupción y de soborno. Siempre se debe ejercer el buen juicio, la modestia y la discreción al dar y recibir regalos.

Como regla general, no se debe aceptar, directa o indirectamente, o solicitar para beneficio propio o en beneficio de un colega, un familiar o un amigo, cualquiera de los siguientes, todos los cuales son tratados como “regalos” regalos de un valor más que simbólico” (2018 © DocPlayer.es Política de privacidad | Condiciones del servicio | Feedback, 2018) (mayores a \$200.000), excesivo entretenimiento u oportunidades de viaje, préstamos (excepto los de las entidades financieras establecidas), otros favores sustanciales para beneficio personal de cualquier empresa que hace, o está tratando de hacer negocios con el Sanatorio Agua de Dios, o es un competidor de la empresa.

Dicha regla general es aplicable a todas nuestras relaciones comerciales, ya sea con entidades privadas o con organismos o funcionarios de gobierno.

- Los empleados relacionados entre ellos

Debido a que pueda surgir “un conflicto de interés, o más específicamente el favoritismo, la contratación propuesta de un miembro de la familia debe ser proactivamente discutida con Recursos Humanos y aprobada por el Director a cargo de la función para la cual la persona está siendo contratada. Para evitar cualquier conflicto de intereses, se prohíbe el empleo de los miembros de la familia cuando este bajo la supervisión directa o indirecta de otro miembro de la familia, o cuando uno de los miembros de la familia tendría una influencia directa sobre las condiciones de la relación laboral con el otro miembro de la familia.” (Código de Etica y Conducta Comercial, 2015)

- Empleo externo, interés financiero y cargo de director

Se espera que los empleados dediquen todo su “tiempo de trabajo a los deberes de los cargos en la empresa y no tengan ningún interés financiero o de empleo externo que interfiere con sus responsabilidades de trabajo o mejores intereses” (Código de Etica y Conducta Comercial, 2015) del Sanatorio Agua de Dios. Por lo que no se debe: trabajar para otro empleador que de alguna forma limita la capacidad de cumplir con los deberes propios del cargo en el Sanatorio Agua de Dios; tener un interés financiero importante en cualquier negocio que puede tener una relación de negocio actual o futura, o que sea un competidor del Sanatorio Agua de Dios; utilizar las propiedades intangible o tangible del Sanatorio Agua de Dios, saber cómo los activos de las TIC’S, instalaciones o propiedad intelectual para llevar a cabo actividades no correspondientes al Sanatorio Agua de Dios.

- Préstamos personales

El Sanatorio Agua de Dios “no otorga préstamos personales, avales u otras extensiones de crédito a cualquier director o funcionario independientemente de si hacerlo está permitido por la ley local.” (Código de Etica y Conducta Comercial, 2015)

El conflicto de intereses se evita si: no se guían las decisiones o acciones por el beneficio personal o el de un familiar, o de algún tercero con quien se tenga una relación personal cercana; si se evita estar en una posición donde no se pueda ser objetivo hacia alguna situación; Informar y consultar si no se sabe o no se está seguro de que una situación constituye un conflicto de intereses.

Conducta interna

A continuación, se describen las pautas generales de ética y comportamiento según las cuales se espera que se comporten los empleados, estudiantes y demás funcionarios del Sanatorio de Agua de Dios:

- Los empleados, estudiantes y damas funcionarios “deberán conocer y observar las diferentes Políticas y Procedimientos establecidos y divulgados por el Sanatorio de Agua de Dios para la prevención, identificación, y seguimiento y control de los diferentes riesgos que inciden sobre las actividades desarrolladas en la empresa.” (GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES S.A, 2018)

- Actuar en todo momento con profesionalismo, buena fe, lealtad y diligencia en favor de los mejores intereses del Sanatorio Agua de Dios, asegurando que el cargo desempeñado se desarrolle en el marco de los principios, valores y políticas contenidas en éste Código.

- “Comunicar oportunamente a sus superiores inmediatos todo hecho o irregularidad por parte de otro Funcionario, que afecte o pueda lesionar los intereses del “ (GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES S.A, 2018) Sanatorio Agua de Dios o viole este Código.

- Ser prudente y respetuoso en las instalaciones del Sanatorio Agua de Dios, manejando con seriedad, responsabilidad y discreción sus relaciones personales con otros empleados, estudiantes y demás funcionarios. Ninguna relación debe afectar el desempeño o la objetividad.

- “Manejar con seriedad, responsabilidad y discreción las relaciones afectivas que eventualmente puedan surgir con otros empleados, cuidando que no afecten el desempeño laboral.” (GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES S.A, 2018)

- Ante cualquier conflicto, primará el diálogo, el interés de resolverlo, se respetará el derecho a la defensa, el respeto por la dignidad de los involucrados.

-Hacer buen uso de las instalaciones de la empresa y de los elementos de trabajo.

-Primera el respeto por los empleados, estudiantes y demás funcionarios. No se aceptarán conductas discriminatorias contra la condición racial, sexual, religiosa y política de los empleados, estudiantes y demás funcionarios.

Favores comerciales

Todos los empleados y funcionarios del Sanatorio Agua de Dios se comprometen a realizar sus actividades comerciales con integridad por lo que está prohibida “la corrupción y los sobornos en todas sus formas. No se debe aceptar, solicitar, ofrecer, prometer, otorgar o autorizar un soborno, comisión indebida, pago o compensaciones como regalos, empleo, contratos o beneficios de cualquier tipo a un tercero que pueda ejercer influencia, sobre los actos o decisiones de un empleado, o de evitar que actúe, con la intención de obtener contratos o una ventaja indebida.” (Snclavalin.com, 2018)

Por tanto, no se deben entregar o recibir beneficios a cambio de una ventaja o expectativa indebida de manera tal que la relación comercial se vea influenciada injustamente.

“Puede ofrecer, aceptar o intercambiar regalos, comidas o entretenimiento, siempre que: no sean ilegales, indecentes y ofensivos, es decir que se reciban de manera honesta y transparente y no infrinjan los valores o los estándares establecidos” (Snclavalin.com, 2018) en el Código de Conducta del Sanatorio Agua de Dios.

-Prácticas de lavado de dinero: se debe actuar diligentemente para evitar que el Sanatorio Agua de Dios se vea relacionado en actividades de lavado de dinero u otras

actividades delictivas. Por eso se debe aplicar debida diligencia a toda relación comercial con un cliente u otro tercero.

-Prácticas de contabilidad: se deben tener registros exactos, completos y confiables para poder brindar información completa y verdadera a los clientes y organismos regulatorios.

-Corrupción: El Sanatorio Agua de Dios debe cumplir con todas las leyes de anticorrupción aplicables a la empresa y sus operaciones. Todos los miembros de la empresa se mantienen a un nivel apropiado y ético en todas las relaciones comerciales. No hay sobornos, comisiones u otros pagos indebidos que se pueden hacer o recibir en forma individual o en nombre del Sanatorio Agua de Dios. “Un soborno es el regreso de una suma de dinero ya pagado o por pagar como recompensa por hacer o fomentar acuerdos comerciales.

Tampoco se debe directa o indirectamente, hacer, prometer, ofrecer o autorizar la realización de cualquier pago indebido a cualquier persona si el propósito o la intención es obtener una ventaja comercial injusta. Los pagos indebidos pueden incluir cualquier regalo de dinero o algo de valor, así como cualquier otro incentivo ilegal o indebido.”

(Código de Ética y Conducta Comercial, 2015)

Contravenciones

- “Las normas de ética que establece el presente Código, no contradicen otras no expresadas y que pueden resultar del ejercicio profesional en forma consciente y digna.
- Para la correcta interpretación de las presentes normas, no debe entenderse que todo cuanto no está prohibido expresamente, estará permitido pues dichas normas son generales y tienden a evitar faltas contra la ética profesional.” (Código de Ética y Conducta Comercial, 2015)

Negociaciones

- El Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. es aliada permanente de la Gobernación de Cundinamarca en la implementación y manejo del programa de tuberculosis –TBC- y lepra, consistente en la búsqueda de pacientes sintomáticos de piel y de sistema nervioso periférico. Se suscriben diferentes convenios en el año con el fin de garantizar la prestación con calidad y eficiencia de los servicios de salud a todos los usuarios.
- La institución cuenta con Junta Directiva y asociación de usuarios quienes están enterados de los convenios suscritos.

Uso de información de la empresa

- Se debe conocer y aplicar el modelo interno de seguridad de la información, con el fin de dar un manejo seguro a la información del Sanatorio Agua de Dios, lo cual también implica clasificar la información según su naturaleza (restringida, interna o pública).

No se debe comunicar a otros empleados o funcionarios comunicación sin autorización para ello o compartir información confidencial con terceros.

Se espera un manejo adecuado y responsable de la información por parte de todos los funcionarios y empleados del Sanatorio Agua de Dios. Esto debe hacerse bajo los criterios de integridad, confidencialidad, disponibilidad y privacidad.

En todos los casos, la información que se genera y maneja en la ejecución de funciones de cada empleado y/o funcionario es de propiedad del Sanatorio Agua de Dios.

Registros exactos

Los registros comerciales deben ser “exactos, oportunos, completos, justos y comprensibles. Esto incluye el tiempo de los empleados internos, los gastos, la seguridad y otros registros. Se debe asegurar que los documentos financieros divulgados del Sanatorio Agua de Dios sean precisos y honestos. Esto significa que se debe: hacer seguimiento documentado y/o controles internos razonablemente adecuados; no hacer ninguna entrada falsa o artificial en los libros o registros; no establecer fondos o activos

no divulgados o no registrados, por cualquier propósito; asegurar que la documentación de contratos y revisión sean apropiada; presentar informes precisos de las actividades” (Código de Etica y Conducta Comercial, 2015) del Sanatorio Agua de Dios

Se debe de cooperar con investigaciones y auditorías, independientemente ya sea si se llevan a cabo por los empleados del Sanatorio de Agua de Dios, auditores externos o por parte de investigadores gubernamentales.

Para esto se debe: actuar con integridad, nunca ocultar, alterar o destruir los registros solicitados durante las auditorías o investigaciones, o en cualquier otro momento, nunca tratar de ejercer una influencia indebida o crear la apariencia de influencia indebida, en cualquier auditoría o investigación, mantener la confidencialidad de las investigaciones.

Comunicaciones Estratégicas

- El Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. cuenta con reuniones constantes a través de los comités Institucionales con la participación de los responsables y los
- líderes de las unidades funcionales.
- Las reuniones del comité de gerencia, desde donde se trazan los lineamientos para la implementación, medición, retroalimentación y mejoramiento continuo de las políticas y programas de la Empresa.

- La ejecución anual de la Feria de la Transparencia, combinada con la celebración del Día del Servidor Público.
- Difusión de las políticas, programas, planes y actividades de la Empresa a través de correos electrónicos, página WEB y otros medios de comunicación al alcance de la Institución.

Cultura, Social y Religión

- Este código de ética está orientado al logro del empoderamiento de la alta Gerencia y los servidores públicos en relación con las prácticas de Buen Gobierno que les permita responder eficientemente a las necesidades de sus grupos de interés dentro de una cultura de alto desempeño y de responsabilidad personal dirigida a la consecución de su misión institucional y del Estado, sin discriminación alguna de tipo cultural, social y religioso; incrementando la credibilidad y la confianza en los diferentes grupos de interés, usuarios y sus familias, con el fin de fortalecer la cultura organizacional orientada al cumplimiento de los objetivos y los fines del Estado.” (Ministerio de Educación Nacional, 2013)

- Se le debe dar gran valor al “conocimiento, la habilidad y la experiencia de nuestros empleados. Se debe respetar a la fuerza laboral diversa y el Sanatorio Agua de Dios está comprometido con tomar todas las decisiones de empleo basadas en el mérito y sin distinción de raza, color, origen nacional, religión, sexo, edad, estado civil, discapacidad, condición de veterano, el embarazo o maternidad, orientación sexual o cualquier otra característica protegida.” (Código de Ética y Conducta Comercial, 2015)

En el Sanatorio Agua de Dios se cree que la diversidad hace que la empresa sea más fuerte y más competitiva trabajando para tener el éxito una empresa inclusiva.

- El Sanatorio Agua de Dios está comprometido con un lugar de trabajo libre de intimidación y acoso que aliente a cada empleado “a tratar de entender y demostrar empatía hacia los otros. El acoso es “cualquier tipo de mala conducta, ya sea verbal, física o visual, hacia otra persona que crea las condiciones de trabajo hostil y de intimidación y socava la integridad de la relación de trabajo”, esto incluye el acoso por motivos de raza, color, origen nacional, religión, género, edad, estado civil, discapacidad, condición de veterano, el embarazo o la maternidad, orientación sexual.” (© 2017. General Cable Technologies Corporation, 2017)

- Responsabilidad Social Corporativa: la responsabilidad social del Sanatorio Agua de Dios “consiste en crear valores compartidos, manteniendo un doble enfoque en el que las decisiones de negocio se tomen teniendo en cuenta lo que es bueno para la empresa, así como lo que contribuye al bien común de la comunidad. Esto lo se logra a través de la seguridad, la sustentabilidad, la innovación y la ciudadanía.” (Código de Ética y Conducta Comercial, 2015)

- El Sanatorio Agua de Dios está comprometido con el seguimiento a todas las leyes laborales pertinentes y a promover los derechos humanos donde son pertinentes, y proporcionar un salario justo y equitativo.

Compromiso con el código

El Código de Conducta Empresarial del Sanatorio de Agua de Dios “busca promover la integridad y transparencia en la conducta de nuestra empresa y en las relaciones con terceros.” (Código de Ética y Conducta Empresarial, 2018) El Código se aplica a todos los trabajadores, estudiantes, pacientes, familias, y demás funcionarios. Constantemente se debe asegurar que los empleados, estudiantes y demás funcionarios comprenden bien el Código y lo aplican adecuadamente a sus actividades diarias. Se espera que todo tercero con el que la empresa establezca una relación respete los valores del Sanatorio Agua de Dios y muestre altos estándares de conducta ética.

Integrar los valores y el código de conducta a nuestro actuar

Los empleados deben comportarse de acuerdo con la cultura y valores de la empresa, para proteger la imagen empresarial y cumplir con la misión y visión de la empresa. La cultura, valores y la forma en que se trabaja en la empresa determinan que personas talentosas quieren formarse y capacitarse en enfermedades de salud pública, que se puedan desarrollar investigaciones de alta calidad, que los clientes quieran contar con los servicios del Sanatorio Agua de Dios, y que se brinde un proceso de atención a la familia y paciente basado en la seguridad, humanización, calidad y calidez

Comportamiento con los grupos de interés

-Clientes: Los usuarios son la razón de ser del Sanatorio Agua de Dios, hacia ellos siempre la mejor prestación de los servicios y sobre el cumplimiento de sus deberes y

derechos son eje fundamental para la humanización y que se sientan bien atendidos por el equipo profesional asistencial y administrativo. En cumplimiento a la misionalidad organizacional el cliente interno como el cliente externo son prioridad en cuanto a satisfacción en la atención y prestación de los servicios.

-Proveedores: en el Sanatorio Agua de Dios se consideran a los proveedores como aliados para el éxito de las negociaciones, así se realiza un proceso de selección competitivo, publicado en la página web institucional. Las políticas internas de contratación buscan la celebración de negocios favorables a los intereses del Sanatorio Agua de Dios, dentro de una sana competencia del mercado.

En el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E., se establecen mecanismos para auditar la protección eficaz de los derechos de los empleados por parte de nuestros proveedores, exigiéndoles que cumplan con las normas y leyes aplicables en materia ambiental.

-Autoridades: El Sanatorio Agua de Dios es respetuoso con las autoridades y sus decisiones. Cuando existen decisiones de autoridad que afectan de forma negativa los intereses del hospital, éste se cuestiona mediante la utilización de los mecanismos legales definidos por la normatividad aplicable. Bajo ninguna circunstancia caso se ejerce presión indebida sobre un funcionario de una autoridad, ni se utilizan procedimientos que no se ajusten de forma íntegra a la Ley.

Glosario

Acto Incorrecto: Cualquier acto o conducta contrario o realizado en desconocimiento de los lineamientos establecidos en el Código de Conducta Empresarial (CELSIA, 2013).

Confidencialidad: es una propiedad que ostenta algún tipo de información y mediante la cual se garantizará el acceso a la misma solamente a aquellas personas que estén autorizadas a conocerla, y por consiguiente no será revelada ante aquellos que no cuenten con la autorización de conocerla. (ABC, 2018)

Conflicto de Interés: son aquellas situaciones en las que el juicio de un sujeto, en lo relacionado a un interés primario para él o ella, y la integridad de sus acciones, tienen a estar indebidamente influenciadas por un interés secundario, el cual frecuentemente es de tipo económico o personal. Es decir, una persona incurre en un conflicto de intereses cuando en vez de cumplir con lo debido, podría guiar sus decisiones o actuar en beneficio propio o de un tercero. (Funes, 2013)

Cliente interno: El cliente interno es el elemento dentro de una empresa, que toma el resultado o producto de un proceso como recurso para realizar su propio proceso. Después, entregará su resultado a otro trabajador de la empresa para continuar con el proceso hasta acabarlo y ponerlo a venta, y lo adquiera el cliente externo. Por lo que, cada trabajador es cliente y a su vez proveedor dentro de la empresa. (Carreón, 2014)

Cliente externo: El cliente externo es la persona que no pertenece a la empresa y solicita satisfacer una necesidad (bien o servicio). (Carreón, 2014)

Código de Ética: Constituye en una guía común de valores, principios y directrices éticas que orientan a las entidades hacia un camino ético compartido y que promueven “el vivir bien” y “el habitar bien”, enmarcados en una cultura organizacional que establece pautas de comportamientos que permiten fortalecer el actuar integral de los servidores al interior de la entidad y en la sociedad. (Betancourt, 2007)

Comunidad: Cualidad del común, que, no siendo privativamente de ninguno, pertenece o se extiende a varios. Se refiere a la construcción de un principio común. (Betancourt, 2007)

Ética: se relaciona con el estudio de la moral y de la acción humana. La ética ayuda a la justa aplicación de las normas legales de un Estado de derecho, pero en sí misma no es punitiva desde el punto de vista jurídico, sino que promueve una autorregulación. (Porto., 2008)

Eficacia: Capacidad de alcanzar el efecto que espera o se desea tras la realización de una acción. (Ministerio de Salud y Protección, 2013)

Eficiencia: Capacidad de lograr unos objetivos determinados con un adecuado manejo de los recursos. (Ministerio de Salud y Protección, 2013)

Función Pública: “Esta constituida por el conjunto de arreglos institucionales mediante los que se articulan y gestionan el empleo público y las personas que integran éste, en una realidad nacional determinada. Dichos arreglos comprenden normas, escritas o informales, estructuras, pautas culturales, políticas explicitas o implícitas, procesos, prácticas y actividades diversas cuya finalidad es garantizar un manejo adecuado de los recursos humanos, en el marco de una administración pública profesional y eficaz, al servicio del interés general”. (Ministerio de Salud y Protección, 2013)

Información Privilegiada: Información de carácter concreto que no ha sido dada a conocer al público y que de haberlo sido la habría tenido en cuenta un inversionista medianamente diligente y prudente al negociar los respectivos valores. (Old Mutual Skandia Valores S.A., 2014)

Normas éticas: Son imperativos que ayudan a que los principios éticos puedan llevarse a la práctica. (Old Mutual Skandia Valores S.A., 2014)

Moral: Hace referencia al bien en general o lo que diferencia el bien del mal en las sociedades. (Ministerio de Salud y Protección, 2013)

Principios éticos: Se trata de una regla que sirve como guía para definir la conducta, ya que recoge todo aquello que se toma como válido o bueno. (ABC, 2018)

Salud: Estado en el que se ejercen funciones normales que brinden bienestar físico, mental y social al individuo. (Ministerio de Salud y Protección, 2013)

Valores: son aquellos principios, virtudes o cualidades que caracterizan a una persona, una acción o un objeto que se consideran típicamente positivos o de gran importancia por un grupo social. (Significados, 2018).

Marco Normativo

- Artículo 209 de la Constitución Política consagra que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad. (Sanatorio de Agua de Dios, E.S.E - © Todos los Derechos Reservados 2016)
- En el capítulo IV de la Circular Única 047 del 30 de noviembre de 2007, expedida por la Superintendencia Nacional del Salud, en acatamiento a lo ordenado en el literal h) del artículo 40 de la Ley 1122 de enero 8 de 2007, requiere y orienta a las instituciones aseguradoras y prestadoras del Sistema General de Seguridad Social en Salud, para la adopción y aplicación de un Código de Conducta y de Buen. (Sanatorio de Agua de Dios, E.S.E - © Todos los Derechos Reservados 2016)
- Que dentro de las normas que rigen su actuar, se encuentra la Ley 100 de 1993, concordantes, la Ley 1122 de 2007, la Ley 1438 de 2011, la Ley 1474 de 2011, el Decreto 019 de 2012, y concordantes, las cuales establecen la imperiosa obligación de contar con instrumentos que le permitan la adopción de compromisos y protocolos éticos. (Sanatorio de Agua de Dios, E.S.E - © Todos los Derechos Reservados 2016)
- Que el artículo 3 del Decreto Ley 019 de 2012, Estatuto Anti trámites dispone: MORALIDAD: La actuación administrativa debe ceñirse a los postulados de la ética y cumplirse con absoluta transparencia en interés común. En tal virtud todas las personas y los servidores públicos están obligados a actuar con rectitud, lealtad y

honestidad en las actuaciones administrativas. (Sanatorio de Agua de Dios, E.S.E - © Todos los Derechos Reservados 2016)

3.4 Recursos financieros y decisión de inversión de un código de conducta

Las entidades públicas están en la obligación de hacer un (PAC) plan anual de capacitación que está inmerso en el presupuesto oficial que dan para el año en curso.

Al tomar la decisión de implementar y/o adoptar un código de ética es necesario verificar los costos que este implica, ejemplo la institución programó reunión con los directivos para su realización, esto implicó disminuir sus horas laborales para la reunión, el número de horas reunidos, los recursos utilizados para su elaboración (computador, internet, luz... entre otros).

Es así como se hace necesaria una relación de costos para la obtención del producto final. Cuando nos referimos a los recursos financieros, lo hacemos de la manera más transparente que siempre nos destacará, los recursos irán a provenir de la disponibilidad presupuestal que entregan al Hospital, todos los reportes financieros estarán publicados en la página web institucional, según la ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública nacional.

Así mismo velaremos por los bienes del Sanatorio Agua de Dios, los usaremos de manera responsable, en donde nosotros mismos como empleados seamos ejemplo a seguir para otras empresas.

Tabla 2

Presupuesto para la implementación del código de conducta

Ítem	Actividad	Descripción	Horas contratadas	Costo por hora	Costo total
1	Asesor Empresarial	Se consultará con el asesor externo de calidad experto en el tema quien labora en el hospital, el cual se encargará de direccionar, revisar y avalar el manual de ética presentado puesto que el mismo le servirá al Sanatorio como una herramienta de gestión por la que el máximo órgano de gobierno y la alta dirección comunica a todos los miembros cual ha de ser el comportamiento y conducta a seguir en sus relaciones con los diferentes grupos de interés de la compañía. La construcción y revisión se hará en un tiempo de 40 horas.	10	\$ 300.000	3.000.000
2	Comité interdisciplinario	Se encargara de verificar que los procesos se estén ejecutando dentro de los tiempos establecidos	N/A	N/A	N/A
3	Revisión del código de conducta	Proceso que realizara el personal del área de talento humano con la colaboración y apoyo de los asesores empresariales contratados	N/A	N/A	N/A
4	Aprobación del código de conducta	En este punto del proceso todos los entes encargados darán su visto bueno en cuanto al documento final presentado.	N/A	N/A	N/A
5	Capacitación a empleados	Los asesores empresariales prestaran el servicio general de	10	\$ 30.000	\$ 300.000

	del sanatorio sobre código de conducta	implementación del código			
6	Impresión y entrega del código de ética (Papelería)	El presente ítem se incluyen todos los materiales necesarios para la elaboración y divulgación del condigo realizado	N/A	N/A	\$ 140.000
7	Asesoría Legal Firmas legales y autenticación	Abogada externa del Hospital (Horas trabajadas en la construcción y revisión del código 40)	7	\$80.000	\$ 560.000
8	Implementación	Con el documento ya realizado y divulgado, en cada uno de las áreas del Sanatorio Aguas de Dios, se informaran y capacitara a los funcionarios para que conozcan a partir de qué fecha se dará inicio a la implementación del mismo y de Los procesos que deben realizar acordes a lo implementado, esto con el fin de que se le dé aplicabilidad al manual efectuado	N/A	N/A	N/A
		<u>TOTAL</u>			\$4.000.000

Fuente: los autores

4. Stakeholders

4.1 Breve Descripción de los Stakeholders

Para lograr estructurar bases sólidas en una organización que permitan alcanzar niveles de prosperidad y eficiencia es necesario: “identificar los intereses comunes de empresas e instituciones, pues este es el camino para generar bien común a la sociedad” (Rodríguez, 2011), acciones que para el caso del presente análisis un hospital, son fundamentales, estos se deben relacionar asertivamente con la responsabilidad social empresarial, lo cual garantiza mejores niveles de eficiencia, transparencia y satisfacción por la labor realizada y el servicio recibido.

El término se refiere a las partes interesadas que tiene una organización ya sean internas o externas, son las “personas que toman parte en las decisiones de la empresa y que están afectadas por sus actividades.

En toda empresa, además de los gestores o dueños, participan distintos grupos sociales y actores importantes, que tienen un claro interés en que el negocio funcione de la mejor manera posible.” (© 2016 Economía Simple, 2016)

Para el caso de la empresa seleccionada Hospital Sanatorio de Agua de Dios E.S.E., ubicado en el municipio de Agua de Dios, departamento de Cundinamarca; se encuentran: partes interesadas internas: Gerente, Talento humano Administrativo, Talento humano Asistencial, Talento humano trabajadores oficiales, Junta Directiva. En cuanto a las partes interesadas externas: Sociedad, comunidad, pacientes, proveedores, Acreedores, Ministerio de Salud y Protección Social, Gobierno y ente SuperSalud.

4.2 Mapa genérico de Stakeholders



Gráfico 1 Mapa Genérico de Stakeholders. Fuente: los autores

4.3 Explicación Mapa De Stakeholders Sanatorio de agua de dios E.S.E.

Stakeholder entorno interno:

- **Gerente:** Líder que ejerce la representación legal de la Empresa Social del Estado, con el fin de dirigir, planear, evaluar y controlar las actividades de la empresa, manteniendo la unidad de intereses, en torno a la misión y objetivos de la misma con el fin de garantizar la excelente prestación de los servicios de salud en cumplimiento con la normatividad legal vigente; desde hace tres años en este puesto la Dra. Esperanza Inés Rojas Gutiérrez.
- **Talento humano administrativo:** Está conformado según organigrama organización por coordinaciones, para este caso de la coordinación administrativa se derivan once (11) grupos de trabajo:
 1. Farmacia: conformado por 3 funcionarios, presta servicio 24 horas.
 2. Subsidios Hansen: conformado por 4 funcionarios, encargados de velar por el suministro del subsidio a todos los pacientes que padecen la enfermedad en el país.
 3. Facturación: conformado por 10 funcionarios que velan por su buen funcionamiento.
 4. Albergues: la institución cuenta con 3 albergues donde residen quienes padecen la enfermedad de Hansen; Albergue Ospina Pérez, Albergue San Vicente y Albergue Boyacá; cada uno cuenta con 1 administrador y respectivos trabajadores oficiales y asistenciales.

5. Mantenimiento: liderada por 1 funcionaria quien tiene a cargo todo el personal de trabajadores oficiales y transporte.
 6. Adquisiciones y suministros: conformado por 3 funcionarios que se encargan de toda la parte de compras, proveedores, contratistas.
 7. Planeación y sistemas de información: conformado por 3 funcionarios.
 8. Financiero: conformado por un equipo de trabajo de 6 funcionarios.
 9. Contabilidad: conformado por dos funcionarios.
 10. Talento humano: un equipo de trabajo de 6 funcionarios que velan por el bienestar de todo el talento humano de la institución.
 11. Tics: oficina de la tecnología y sistemas de información conformada por 3 funcionarios.
- **Talento humano asistencial:** Está conformado según organigrama organización por coordinaciones, para este caso de la coordinación asistencial se derivan seis (6) grupos de trabajo:
 1. Enfermería: liderada por una enfermera encargada del grupo de trabajo de auxiliares de enfermería de la institución.
 2. Promoción y prevención: liderado por una enfermera jefe, con un equipo de trabajo interdisciplinario capacitado.
 3. Salud pública: liderado por un enfermero jefe, con un equipo de trabajo de 6 auxiliares.
 4. Gestión de calidad: área liderada por un asesor externo.

5. Docencia, investigación y capacitación: liderado por una enfermera jefe, programa fundamental para el cumplimiento de la visión institucional de ser entes referenciadores en conocimiento científico de la enfermedad de Hansen.
 6. Control interno: un líder encargado de velar por el cumplimiento del plan organizacional en todos los procedimientos coordinadores de manera coherente a las necesidades institucionales, realizando auditorías internas con respectivos planes de mejoramiento.
- **Talento humano trabajadores oficiales:** grupo de trabajo conformado por personal de oficios varios, mantenimiento, obras, celaduría, conductores y ecónomas que hacen posible la realización eficiente de los procesos en la institución.
 - **Junta Directiva:** “Conforme a lo previsto en el artículo 5° del Decreto 1876 de 1994, que reglamenta las Empresas Sociales del Estado, la Dirección de las ESE está conformada por la Junta Directiva y el Gerente y tiene a su cargo mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la Misión y Objetivos institucionales; identificar las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, sin perjuicio de las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la entidad.”
(Combariza, 2013)

Stakeholders Entorno Externo:

- **Sociedad, comunidad, pacientes:** Son la razón de ser de la E.S.E. principalmente los pacientes que padecen la enfermedad de Hansen, una enfermedad estigmatizada a través de los años y que en la institución cuenta con todas las atenciones necesarias para su tratamiento y rehabilitación. Además de la sociedad y comunidad en general usuarios de la institución que acceden a los servicios de salud de primer nivel ofrecidos.
- **Proveedores:** personas o empresas que abastecen de productos servicios a la institución.
- **Acreeedores:** persona física o jurídica que está autorizada para exigir pago por cumplimiento de una obligación adquirida con anterioridad.
- **Ministerio de Salud y Protección Social:** Ente encargado de dirigir el sistema de salud y protección social en salud, mediante políticas de promoción de la salud, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de la enfermedad y el aseguramiento, así como la coordinación intersectorial para el desarrollo de políticas sobre los determinantes en salud; bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad, con el fin de contribuir al mejoramiento de la salud de los habitantes de Colombia. (MinSalud, 2018)
- **Gobierno:** Ente encargado de fortalecer y tomar medidas frente a al sistema de salud en Colombia.

- **SuperSalud:** Ente encargado de proteger los derechos de los usuarios del Sistema General de Seguridad Social mediante la inspección, vigilancia, control y ejercicio de la función jurisdiccional y de conciliación, de manera transparente y oportuna. (SuperSalud, 2018)

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



Gráfico 2 Matriz de Influencia vs. Impacto

Fuente: Los autores

5. Plan de Responsabilidad Social Empresarial

Tabla 3

5.1 Construcción del plan de responsabilidad social empresarial del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DEL HOSPITAL SANATORIO DE AGUA DE DIOS E.S.E							
Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (Físicos, Humanos, técnicos).	Indicador	Seguimiento
Económica	Gerente Junta directiva	Mantener la unidad en torno a la misión y objetivos empresariales con el fin de garantizar y mejorar la calidad en la atención a través de la humanización en el servicio. Asegurar que las condiciones de la infraestructura cuenten con los diseños adecuados para el tránsito de todo tipo de pacientes, niños, personas con discapacidad, urgencias, personas	Realizar charlas educativas y/o capacitaciones periódicas de servicio al cliente a todo el personal de la organización que permita mejorar la atención al paciente y con esto la humanización en el servicio de salud. Evaluar constantemente la eficiencia de las instalaciones y gestionar los recursos que se	3 meses.	Físicos: instalaciones del Hospital. Humanos: Gerente y talento humano: asistencial, administrativo y oficiales. Técnicos: tecnología y soporte	Número de nuevos usuarios / cantidad de usuarios posibles estudiados. Número de tiempo en toma de información /cantidad de usuarios posibles estudiados. Tiempo de ingreso de pacientes con discapacidad o alguna dificultad/ cantidad de pacientes con discapacidad o alguna dificultad	Comunicación al público de la actuación social, siguiendo criterios de transparencia y veracidad. Se requiere una comunicación especializada, que permita compartir experiencias y facilitar el efecto multiplicador, a través de la satisfacción de los stakeholders, con el fin de construir confianza y mejorar la imagen corporativa.

		de la tercera edad. Garantizar que los empleados manejen el mismo idioma de priorización en la prestación de un servicio de calidad, agilizando documentación y atención.	requieran para mejorar sus accesos. Gestionar eficientemente la implementación de sistemas de información que permitan agilizar los trámites de ingreso, egreso y autorización de procedimientos a los pacientes.				El seguimiento al cumplimiento de mejoramiento de las condiciones de infraestructura y gestión documental informática debe ser semanal y mensual.
Social	Sociedad-comunidad-pacientes.	Prestar y recibir servicios de salud con calidad, humanización y todas las atenciones necesarias para el tratamiento y rehabilitación de la enfermedad de Hansen y enfermedades en general. Evidenciar acciones continuas de mejoramiento e innovación sobre el servicio prestado. Incrementar las áreas de	Cumplir mediante el uso de “políticas de promoción de la salud, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación de la enfermedad y el aseguramiento, así como la coordinación intersectorial para el desarrollo de políticas sobre los determinantes en salud.” (Teatinos 180, Región Metropolitana, Santiago, Chile. ,	3 meses	Físicos: instalaciones del Hospital. Humanos: Gerente y talento humano: asistencial, administrativo y oficiales. Técnicos: tecnología, capacitación y desarrollo del personal.	No. De usuarios capacitados/No. Total de posibles usuarios. No. de usuarios satisfechos e insatisfechos / No. total de posibles usuarios. No. de PQRS por mes/ No. total de PQRS por mes	Informe al público de cumplimiento de políticas de promoción de la salud y de usuarios internos capacitados. La evaluación de cumplimiento y evolución debe ser semanal y mensual.

	especialistas de atención interna del hospital.	2013) Evaluar los tiempos y el procedimiento de atención de los pacientes para identificar cuellos de botella que puedan ser mejorados para incrementar su eficiencia y eficacia en la atención. Realizar acuerdos inter-institucionales para ampliar la gama de especialistas que garanticen mejores garantías para los pacientes.				
Talento humano	Fortalecer el plan de capacitaciones del cliente interno. Gestionar capacitaciones continuas para que el personal incremente continuamente su nivel de eficiencia	Realizar charlas educativas en cuanto a temática organizacional, gerencial y de bienestar institucional para el cliente interno. Certificar las acciones	2 meses.	Físicos: instalaciones del Hospital. Humanos: Talento humano: asistencial, administrativo y oficiales. Técnicos: tecnología,	No. de usuarios internos capacitados/No. Total de usuarios internos. No. de actividades de capacitación realizadas/ No. de actividades de capacitación completas No. de usuarios internos	Informe interno institucional por parte del coordinador del grupo de talento humano de los indicadores alcanzados con las capacitaciones. Certificaciones mensuales e

	en la atención y gestión documental.	formativas que permitan evidenciar la gestión del área de talento humano y por ende el incremento del nivel de eficiencia del servicio.		capacitación y desarrollo del personal.	satisfechos con la capacitación/Número total de usuarios.	incentivos. Reconocimientos mensuales
	Incentivar a un clima organización que asegure compromiso y responsabilidad en todas las actividades de atención al usuario.	Premiar con detalles simbólicos a los empleados más comprometidos con la organización de forma mensual.				
Gobierno: Ministerio de Salud y Protección Social SuperSalud	Informar y sensibilizar sobre el proceso de participación ciudadana que se realiza en los diferentes procesos misionales. Investigar acciones que obstruyan la prestación del servicio a la salud. Indagar sobre	Velar por el cumplimiento de los beneficios a los cuales tienen derecho todos los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Colombia. Asegurar que el servicio de salud se preste de forma eficiente y eficaz a todas las	6 meses	Físicos: instalaciones del Hospital. Humanos: Talento humano: asistencial, administrativo y comunidad en general. Técnicos: tecnología para socialización y sensibilización al personal.	No. De usuarios internos y externos sensibilizados e informados/No. Total de usuarios internos y posibles. No. de inconformidades por no entrega de medicamentos presentadas por usuarios/No. total de posibles inconformidades.	Informe a los usuarios/comunidad en general vía página web. Números de hallazgos por mes.

		posibles acciones irregulares sobre la distribución y entrega de medicamentos.	personas que lo requieran. Determinar control eficiente para prevenir sobrecostos en contratación de abastecimiento de medicamentos y equipos médicos.				
Ambiental	Sociedad - comunidad	Implementar sistemas de gestión Medio ambiental adecuados, proporcionando una educación y formación a los empleados en materia medioambiental, de salud y seguridad. Estructurar canales adecuados de manejo y disposición de recursos peligrosos. Orientar manejo adecuado sobre enfermedades contagiosas.	“Entregar a los ciudadanos y a los trabajadores información sobre los efectos de las actividades de la empresa sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad; evaluar y tener en cuenta en la toma de decisiones los impactos previsibles relacionados con el medio ambiente, la salud y la seguridad; mantener planes de emergencias destinados a	3 meses	Físicos: instalaciones del Hospital. Humanos: Gerente y talento humano: asistencial, administrativo y oficiales. Técnicos: tecnología, capacitación y desarrollo del personal.	Número de usuarios internos y externos capacitados/número Total de usuarios internos y posibles externos estudiados.	Informe al a usuarios internos y externos; seguimiento a plan de emergencias, plan de contingencias y simulación de los mismos. Estudio de cumplimiento de actividades de forma mensual.

prevenir, atenuar
y
controlar los
daños graves
para el medio
ambiente y la
salud derivados
de sus
actividades.”
(Assael, 2013)

Capacitar al
personal del
hospital y la
ciudadanía en
general con
campañas sobre
el manejo de
residuos
peligrosos.

Realizar
campañas sobre
la prevención y
manejo adecuado
de enfermedades
contagiosas.

Fuente: los autores.

5.2 Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders)

Tabla 4

Plan de comunicaciones a los stakeholders del Sanatorio de Agua de Dios E.S.E.

Plan de comunicaciones			
Dimensión	Stakeholders	Frecuencia	Medio
Económica	Gerente Junta Directiva	Bi mensual	Físico y magnético (vía E-mail), el gerente y la junta directiva presentaran dichos informes en una reunión formal, dejando acta de evidencia del desarrollo de la misma.
Social	Gobierno: Ministerio de Salud y Protección Social, SuperSalud.	Trimestral	Para Ministerio, SuperSalud y Gobierno en medio físico y magnético (vía E-mail). Para talento humano en medio magnético (vía E-mail), política cero papeles.

En ambos casos se requiere agilidad y el medio E-mail es muy eficiente.

Talento humano	Semestral	Magnético (vía E-mail), por política cero papel, en casos especiales se deberá imprimir dicha documentación para su soporte de firmas.
Proveedores		
Sociedad-comunidad-pacientes.	Trimestral	Para la sociedad – comunidad y pacientes mediante periódico local, página web oficial y página de Facebook institucional. En algunos casos se requiere impresiones para el desarrollo de las campañas.
Ambiental	Sociedad - Comunidad	Trimestral
		Para la sociedad – comunidad y pacientes mediante periódico local, página web oficial y página de Facebook institucional, además se publicará en las carteleras informativas que se encuentran en el área de consulta externa y atención al usuario del Hospital.

Fuente: los autores.

5.3 Modelo de informe de gestión recomendado.

Norma ISO 26000

“Proporciona orientación sobre principios y materias fundamentales de responsabilidad social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público, universidades y ONG’S, cualquiera sea su tamaño; considerando impactos económicos, sociales y ambientales asociados al desarrollo de las actividades de las organizaciones.” (Assael, 2013).

Se elige porque dicha norma promueve un entendimiento común entre el gobierno y el Hospital en este caso, en el ámbito de la responsabilidad social (slogan misional), contribuyendo con el desarrollo sostenible, proporcionando directrices para que el Hospital implemente en su operación y dentro de su esfera de influencia, manteniendo siempre diálogo con sus stakeholders.

El Hospital Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. pretende contribuir al desarrollo de la comunidad apoyado en dicha norma, ayudando a promover niveles más elevados de bienestar dentro de la comunidad, persiguiendo la igualdad de derechos y promoviendo la participación pública.

De igual manera por ser un estándar internacional enmarcado bajo la normatividad ISO, permite que la institución integre acciones de mejoramiento continuo en todos sus procesos, lo que le genera mejores niveles de efectividad y eficacia en los servicios prestados, superando día a día su calidad como entidad y como gestora de las condiciones físicas y humanas con las que cuenta.

Conclusiones

El grupo colaborativo escogió trabajar con la empresa: Hospital Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. (Empresa Social del Estado), ubicado en el municipio de Agua de Dios en el Departamento de Cundinamarca, cuya misionalidad principal es la atención oportuna y con calidad a pacientes principalmente con la enfermedad de Hansen y comunidad en general, la IPS ya cuenta con una política de RSE, sin embargo, se llevó a cabo un seguimiento para saber cómo va su aplicación.

A nivel del código de ética para el Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. en cumplimiento de su plataforma estratégica es de vital importancia la adopción y divulgación del mismo con el fin de mejorar continuamente en todos los procesos y procedimientos asistenciales y administrativos, visionados en el cumplimiento y superación de los entonces estándares del Sistema Único de Habilitación.

El valor agregado que tienen los mapas de Stakeholders permiten avanzar hasta la identificación de impacto que permiten una toma de decisiones en una determinada área, aspecto denominado como influencia vs impacto, condición que para los directivos les permite identificar un comportamiento actual y analizar la influencia que pueda tener una acción a implementar, buscando siempre la optimización de la trazabilidad funcional de la entidad.

El mapa de Stakeholders del Sanatorio Agua de Dios E.S.E. muestra las partes interesadas tanto internas como externas que en conjunto hacen que los procesos y procedimientos administrativos, asistenciales y de prestación de servicios se presten de forma eficiente y eficaz para cumplir con la misionalidad organizacional.

En la entidad en mención se logró identificar todos los actores sobre los cuales se presenta una distribución estratégica, sin embargo, es importante resaltar que se requiere innovación que permita mantener siempre la disposición de los elementos y material necesario para ofrecer una atención oportuna, cuidadosa e integral, garantizando así la preservación de la vida y la salud de sus usuarios.

La dimensión sobre la cual el grupo colaborativo seguiremos trabajando es la Social, pues la misionalidad del Hospital se centra principalmente en la atención con calidad a la comunidad. Y para la IPS también es muy importante el bienestar de sus pacientes tanto a nivel interno como externo.

Referencias

- ABC, D. (2018). *DEFINICIÓN ABC*. Retrieved from <https://www.definicionabc.com/comunicacion/confidencialidad.php>
- Argandoña, A., Universidad de Navarra, la teoría de los Stakeholders, documento de investigación No 365, Enero de 1998, recuperado de: <https://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0355.pdf>
- ABC, D. (2018). *DEFINICIÓN ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com/comunicacion/confidencialidad.php>
- Assael, A. N. (10 de 2013). *Instrumentos de Responsabilidad Social Empresarial*. Recuperado el 06 de 06 de 2018, de <https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf>
- Arredondo, T., Villa, C. & De la Garza, G. (2014). Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a02.pdf>
- Arroyo, R. (2012). *Habilidades gerenciales desarrollo y destrezas, competencias y actitud*, capítulo 2, 3 y 10. Editorial ECOE. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10559782&ppg=11>
- Braidot, N. (2014). *Neuromanagement: la revolución neurocientífica en las organizaciones, del management al neuromanagement (2a. ed.)*. (pp. 431-473). Recuperado

de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=3224821&tm=1509917711503>

Betancourt, D. P. (2007). *Ministerio de Salud y Protección Social*. Retrieved from <https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/C%C3%93DIGO%20DE%20C3%89TICA.pdf>

Carballo, R. (2005). *Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación*, capítulo 1. Ediciones Díaz de Santo. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4183836&tm=1510602265255>

Carvalho, J. (2009). *Estados financieros: normas para su preparación y presentación* (2a. Edición), capítulo 1. Bogotá, CO: Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=7&docID=3198072&tm=1510664424452>

Carracedo, A. (2009). *Decisiones financieras: influencias subjetivas. Una mirada distinta sobre situaciones que pueden afectar a todos*. (pp. 17-31). Editorial Fundación Ross.

Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edselb&AN=edselb.10498445&lang=es&site=eds-live>

Carreón, J. A. (2014, 10 7). *Gestiopolis*. Retrieved from <https://www.gestiopolis.com/cliente-interno-y-externo-en-una-organizacion/>

de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=117625019&lang=es&site=eds-live>

Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*. [N.p.]: ECU. (pp. 17-36, 91-116 y 253. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

Gonzalez.E.E, la teoría de los Stakeholders, un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y la responsabilidad social corporativa, 2007, recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2471547.pdf>

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

GRUPO AVAL ACCIONES Y VALORES S.A. (2018). *CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA*. Obtenido de <https://www.grupoaval.com/wps/wcm/connect/grupo-aval/8800652c-9f1d-48e6-a711-90ca8d62f9f7/Codigo-etica-Conducta.pdf?MOD=AJPERES>

Ministerio de Salud y Protección. (2013). *Ministerio de Salud y Protección Social*. Obtenido de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/paginas/freesearchresults.aspx?k=EFICACIA&scope=Todos>

© 2016 Economía Simple. (2016). *Economía simple*. Obtenido de

<https://www.economiasimple.net/glosario/stakeholders>

© 2017. General Cable Technologies Corporation. (2017). *General cable*. Obtenido de

https://cdn.generalcable.com/assets/documents/Code%20of%20Ethics/COEGuidelines_SPA_LA_v2_2017.pdf

2018 © DocPlayer.es Política de privacidad | Condiciones del servicio | Feedback.

(2018). *Código de Ética y Conducta Comercial*. Obtenido de

<http://docplayer.es/3629962-Codigo-de-etica-y-conducta-comercial.html>

Betancourt, D. P. (2007). *Ministerio de Salud y Protección Social*. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/Documentos%20y%20Publicaciones/C%3%93DIGO%20DE%20C3%89TICA.pdf>

Ministerio de Educación Nacional. (2013). *Ministerio de Educación Nacional*. Obtenido

de https://www.mineducacion.gov.co/1759/w3-channel.html?_noredirect=1

MinSalud. (2018). *Ministerio de Salud y Protección Social*. Obtenido de

<https://www.minsalud.gov.co/Paginas/default.aspx>

Old Mutual Skandia Valores S.A. (2014). *CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA*.

Obtenido de <https://www.oldmutual.com.co/quienes-somos/old-mutual-en-colombia/old-mutual-valores-s-a-sociedad-comisionista-de->

[bolsa/DocumentosEFYG/anexo_2_codigo_de_etica_y_conducta_valores.pdf](https://www.oldmutual.com.co/quienes-somos/old-mutual-en-colombia/old-mutual-valores-s-a-sociedad-comisionista-de-bolsa/DocumentosEFYG/anexo_2_codigo_de_etica_y_conducta_valores.pdf)

Porto., J. P. (2008). *Definición.DE*. Obtenido de <https://definicion.de/etica/>

Rodríguez, H. A. (07 de 2011). *Universidad del Rosario*. Obtenido de http://www.urosario.edu.co/urosario_files/a0/a019d4bc-3670-4966-881c-ccaabf47d85c.pdf

Sanatorio de Agua de Dios, E.S.E - © Todos los Derechos Reservados 2016 . (s.f.).

Sanatorio de Agua de Dios E.S.E. Recuperado el 24 de 03 de 2018, de

<http://www.sanatorioaguadedios.gov.co>

Significados. (2018). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com/valores/>

Snclavalin.com. (2018). Obtenido de

http://www.snclavalin.com/en/files/documents/policies/1003_es.pdf

SuperSalud. (2018). *SuperSalud*. Obtenido de <https://www.supersalud.gov.co/es-co>

Teatinos 180, Región Metropolitana, Santiago, Chile. . (10 de 2013). *Direcon*. Obtenido

de Instrumentos de RSE: [https://www.direcon.gob.cl/wp-](https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf)

[content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-](https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf)

[DIRECON.pdf](https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf)

Anexos

Cortés Garzón, D. (2018). *MARKETING_GRUPO 10*. [online] YouTube.
Recuperado de: <https://youtu.be/Eo16WNz9xQs>