

Plan de Responsabilidad Social Empresarial para

Asmet Salud EPS S.A.S

Carolina Arenas Castro

Luz Angela Barco

Katiushka Quintero

Yerlys Zabaleta Torres

Alexander Muñoz Muñoz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de Empresas

Junio 2020

Plan de Responsabilidad Social Empresarial para

Asmet Salud EPS S.A.S

Grupo: 101008_7

Carolina Arenas Castro

Luz Angela Barco

Katiushka Quintero

Yerlys Zabaleta Torres

Alexander Muñoz Muñoz

Dr. Leonardo Artunduaga Polo

asesor

Universidad Nacional Abierta y a Distancia- UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas Contables, Económicas y de Negocios – ECACEN

Administración de Empresas

Junio 2020

Contenido

1. Lista de Tablas	vi
2. Lista de Figuras	vii
3. Objetivos.....	viii
3.1. General:	viii
3.2. Específicos:	viii
4. Resumen:	ix
5. Palabras claves:	ix
6. Abstract:.....	x
7. Keyword:	x
8. Introducción	1
9. Presentación de la Empresa y Criterios de Selección	3
10. Marco Institucional	4
10.1. Nombre de la empresa	4
10.2. Sector.....	4
10.3. Ubicación.....	4
10.4. Misión.....	4
10.5. Visión	4
10.6. Valores.....	4
10.6.1. Compromiso:	4
10.6.2. Confianza	4
10.6.3. Efectividad:	4

10.6.4.	Integridad:.....	5
10.6.5.	Vocación De Servicio:.....	5
10.7.	Estructura Organizacional:	5
11.	Instrumento de Diagnóstico, Resultados y Análisis.....	6
11.1.	Diseño del Cuestionario	6
11.2.	Resultado	17
11.3.	Análisis del instrumento de diagnóstico empresa Asmet Salud	18
12.	Matriz de Marco Lógico	20
12.1.	Árbol de problema.....	20
12.2.	Explicación árbol de problema	21
12.3.	Árbol de soluciones	22
12.4.	Explicación árbol de soluciones:.....	23
13.	Definición de Mapa Estratégico, Imagen de Mapa Estratégico y Explicación a Partir de la Dimensión, Social y Ambiental.....	24
13.1.	Explicación mapa estratégico	25
14.	Plan Estratégico de Responsabilidad Social	26
14.1.	Situación actual:.....	26
14.2.	Plan de mejora.....	27
14.3.	Código de ética.....	34
14.3.1.	Confidencialidad empresarial:	36
14.3.2.	Conflicto de interés:	37
14.3.3.	Conducta interna	38

14.3.4.	Favores comerciales:	39
14.3.5.	Contravenciones:.....	39
14.3.6.	Negociaciones:	40
14.3.7.	Uso de la información de la empresa	41
14.3.8.	Comunicaciones estratégicas	43
14.3.9.	Cultura social y religión:	45
14.3.10.	Marco normativo:.....	45
	Conclusiones	47
	Referencias Bibliográficas	48
	Anexos.....	51

1. Lista de Tablas

Tabla 1 Resultados de la encuesta.	14
Tabla 2 Diseño de instrumento.	17
Tabla 3 Plan estratégico.	26
Tabla 4 medidas de manejo ambiental.....	29
Tabla 5 cronogramas y presupuesto primer semestre.....	30
Tabla 6 Medidas de manejo ambiental.....	31
Tabla 7 Cronograma y Presupuesto Primer Semestre.....	32
Tabla 8 Medidas de manejo ambiental.....	33
Tabla 9 Cronograma y Presupuesto Primer Semestre.....	34
Tabla 10 diagnóstico.....	43

2. Lista de Figuras

Figura 1 Estructura organizacional	5
Figura 2 Árbol de problema.	20
Figura 3 Árbol de soluciones.....	22
Figura 4 Mapa estratégico	24

3. Objetivos

3.1. General:

Formular el plan de responsabilidad social empresarial para la empresa ASMET SALUD

3.2. Específicos:

Diseñar un instrumento de diagnóstico para la empresa ASMET SALUD

Definir el marco lógico y el marco estratégico para la empresa ASMET SALUD

Formular el plan de mejoramiento para la empresa ASMET SALUD

4. Resumen:

El presente trabajo aborda los diferentes conceptos de la Responsabilidad Social Corporativa y ética empresarial, aplicados a través del estudio de la empresa ASMET SALUD EPS S.A.S que administra los recursos del sistema de salud subsidiado, bajo un esquema de seguro, de acuerdo con la Ley 100 de 1993. Dicha investigación plantea los escenarios concernientes que posibilitan la aplicación de la RSE en la entidad, y los beneficios que ocasiona al ejercer de manera sostenida y racional, a los diferentes grupos de interés como la sociedad, el gobierno, las empresas y medio ambiente.

5. Palabras claves:

Responsabilidad Social (16052), medio ambiente (195), desarrollo (2738), empresa (669), ética (283).

6. Abstract:

This work addresses the different concepts of Corporate Social Responsibility and business ethics, applied through the study of the company ASMET SALUD EPS SAS that manages the resources of the subsidized health system, under an insurance scheme, in accordance with Law 100 of 1993. This research raises the relevant problems that allow the application of CSR in the entity, and the benefits that they cause to the exercise in a sustained and rational way, to different interest groups such as society, the government, companies and the environment ambient.

7. Keyword:

Social Responsibility (16052), environment (195), development (2738), business (669), ethics (283).

8. Introducción

La responsabilidad social empresarial, como un modelo de gestión implantado por las diferentes organizaciones, lleva consigo el compromiso de adoptar un conjunto de valores, prácticas, y acciones ligadas a todos sus grupos de interés (stakeholders) con el fin favorecer el desarrollo sostenible del planeta; hoy por hoy esta herramienta gerencial se ha constituido como una de mayor manejo repercutiendo en ventajas competitivas que generan un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental y hace posible el desarrollo de criterios de excelencia y rentabilidad en la gestión, por llevar a cabo las mejores prácticas a nivel social, laboral y ambiental.

Ahora bien, en el presente trabajo diseñaremos un modelo de diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial a través de un estudio a la empresa ASMET SALUD EPS S.A.S con base en la revisión de los planes y prácticas respecto a materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social en sus procesos de operación, para ello se han planteado diferentes actividades a desarrollar en cuanto a la determinación de las variables y un instrumento que permita la medición. Para la realización de las actividades descritas, se plantea la aplicación de herramientas de recolección de información estructuradas, búsquedas bibliográficas entre otras. Los resultados demostraran la ejecución de cada una de las variantes en cuanto a Responsabilidad Social se refiere, y ayudará como insumo para establecer el estado de cumplimiento de los planes y prácticas implementados por la organización de acuerdo con la norma ISO 26000 y otras metodologías.

En este contexto por medio del diseño de la herramienta del marco lógico y los mapas estratégicos definiremos el problema principal de ASMET SALUD mediante el cual buscamos generar a la organización una propuesta de valor para sus actividades con lo cual se definan estrategias de innovación que concentren consideraciones ambientales, sociales y un correcto balance de criterios económicos, para favorecer la sostenibilidad y desarrollo sostenible en su zona de operación.

En este orden de ideas se pretende que ASMET SALUD minimice la cantidad de recursos utilizados y maximice la creación de valor económico, social y ambiental, y se satisfagan las exigencias y peticiones de los grupos de interés, logrando así una armonía entre las dimensiones social, económica y ambiental que se garantice la continuación de la organización en el largo plazo.

Por último, Formular el código de ética y el plan estratégico de responsabilidad social empresarial a partir de la consolidación de los análisis y tomas de decisiones que fortalecerán a la organización.

9. Presentación de la Empresa y Criterios de Selección

ASMET SALUD EPS SAS, es una entidad constituida mediante documento privado del 11 de diciembre de 2015 de la Asamblea Constitutiva, registrada en la Cámara de Comercio del Cauca bajo el número 38672 del libro IX del Registro Mercantil, el día 16 de diciembre de 2015, con domicilio principal en la ciudad de Popayán (Cauca), con matrícula mercantil número 154.868 y NIT 900.935.126-7, representada por su Gerente General, el Dr. GUSTAVO ADOLFO AGUILAR VIVAS, y habilitada por la Superintendencia Nacional de Salud, según Resolución 127 de 2018. (Asmet Salud EPS SAS)

Administra recursos del régimen subsidiado en salud, bajo un esquema de aseguramiento, de conformidad con la ley 100 de 1993 y normas reglamentarias, autorizada para entrar en operación desde el 01 de abril de 2018, compuesta por los siguientes órganos sociales para su dirección, administración y representación; Asamblea General de Accionistas, Junta Directiva y Gerencia General, con las facultades y atribuciones conferidas por los estatutos y la ley. (Asmet Salud EPS SAS)s

ASMET SALUD es una organización que nació con un propósito de servir a la comunidad y ha venido desarrollando criterios enfocados hacia el servicio que se basa en valores como la responsabilidad, la solidaridad y la integridad, los cuales se reflejan no sólo con nuestros afiliados sino al interior de nuestra organización, demostrando a lo largo de estos años que hemos sido capaces de adaptarnos a cada una de las circunstancias. (Asmet Salud EPS SAS)

Como empresa no solo buscamos el bienestar del cliente externo si no de su entorno es decir su responsabilidad social empresarial (RSE) es integral para lo cual es una empresa que contribuye al desarrollo de la comunidad donde los objetivos principales es promover actividades en las diferentes zonas donde la entidad se encuentra presente, considerando los diferentes grupos con los que tiene relación, asociados, afiliados entre otros grupos de interés donde se vinculan de manera solidaria.

10. Marco Institucional

10.1. Nombre de la empresa:

ASMET SALUD EPS SAS

10.2. Sector:

Salud

10.3. Ubicación:

Domicilio principal en la ciudad de Popayán (Cauca), calle 4 # 18N-46

10.4. Misión:

Somos una aseguradora en salud que, a través de un modelo de gestión integral del riesgo, contribuimos al mejoramiento de las condiciones de salud de nuestros afiliados. (Asmet Salud EPS SAS)

10.5. Visión:

Al 2023 seremos la mejor opción de aseguramiento social en salud, generando confianza al sector y sostenibilidad financiera. (Asmet Salud EPS SAS)

10.6. Valores:

10.6.1. Compromiso:

Nos involucramos intelectual y emocionalmente con los objetivos de la empresa, para contribuir al éxito de esta.

10.6.2. Confianza:

Somos consistentes y coherentes con las acciones organizacionales lo que nos permite alinear objetivos con los diferentes grupos de interés, y generar relaciones mutuamente beneficiosas para todos.

10.6.3. Efectividad:

Profesamos congruencia entre los objetivos organizacionales y sus efectos observables para lograr el impacto deseado.

10.6.4. Integridad:

Actuamos con honestidad y congruencia entre las palabras, decisiones y acciones en función del faro moral, de creencias y de valor de las personas.

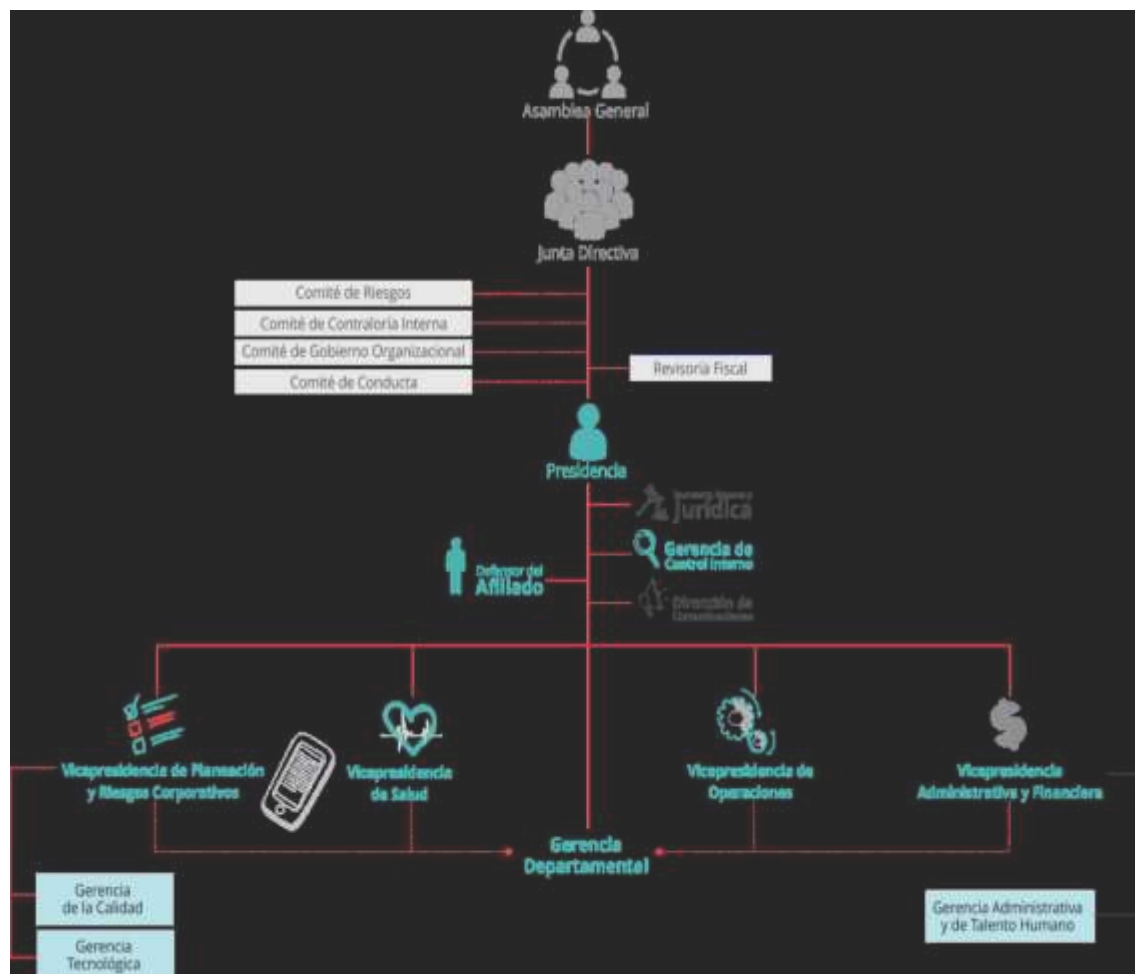
10.6.5. Vocación De Servicio:

Nuestra acción es servir por tanto mantenemos una actitud de empatía hacia los demás generando compromiso y lealtad.

10.7. Estructura Organizacional:

En cumplimiento de la Resolución 127 de 2018, por la cual se define el Plan de Reorganización Institucional, la Junta Directiva mediante Acuerdo 017 del 20 de diciembre de 2018, aprobó la Estructura Organizacional, así:

Figura 1 Estructura organizacional



Fuente: Asmet Salud

11. Instrumento de Diagnóstico, Resultados y Análisis

Obtener información

Determinación del diseño

Diseño de investigación.

El diseño de la investigación es predominantemente descriptivo, se relaciona información con valores absolutos y relativos, a los cuales se le realiza un análisis de tipo cuantitativo.

Método de obtención

El enfoque de la investigación es claramente del tipo cuantitativo, en el cual se evidencia la presencia y análisis de datos relacionados con la población objeto de la investigación a la contribución de manera integral a la comunidad basados en la RSE de la empresa Asmet Salud.

11.1. Diseño del Cuestionario

Cliente: Asmet Salud

Objetivo: Identificar a través de los diferentes instrumentos su posición frente a cada materia

Fundamental o Variable que demuestre su cumplimiento

Cuestionario.

Investigaciones grupo 101008_7

Buenos días (tardes, noches). Estamos realizando una entrevista entre Colaboradores, estado, proveedores de bienes y servicios, clientes y afiliados

Su ayuda será muy importante para evaluar la calidad de nuestros servicios de manera integral enfocados hacia la RSE de la empresa ASMET SALUD

Gracias por su tiempo.

1. ¿cómo califica los criterios que utiliza Asmet Salud para la adquisición de bienes y servicios?
 - a. Muy buena
 - b. Buena
 - c. Regular
 - d. Mala

e. Muy mala

2. ¿considera que los lineamientos que Asmet Salud adopta para el tratamiento de los datos personales de sus afiliados garantizan su confidencialidad?

a. Si

b. No

3. ¿Considera que los involucrados manejan de manera correcta este tipo de información?

a. Si

b. No

Explique de manera breve su respuesta: _____

4. ¿Considera que Asmet Salud garantiza la efectiva prestación de los servicios de salud a sus usuarios?

a. Si

b. No

Explique de manera breve su respuesta: _____

5. ¿los patrones de selección que actualmente maneja Asmet Salud han garantizado un desarrollo integral del servicio a la comunidad?

a. Si

b. No

Explique de manera breve su respuesta: _____

6. ¿Cómo considera el impacto de manera integral de la operatividad de los servicios de Asmet Salud a los grupos de interés?

a. Muy buena

b. Buena

c. Regular

d. Mala

e. Muy mala

7. ¿conoce de las prácticas ambientales que Asmet Salud tiene para promover la protección y el cuidado del medio ambiente?

a. Si

b. No

Menciona algunas: _____

8. ¿ha sido participe de las correctas prácticas de vigilancia y control a la no permeabilidad del soborno y la corrupción que Asmet Salud ofrece a su mercado en general?

a. Si

b. No

Justifique su respuesta: _____

9. ¿siente que Asmet Salud brinda un servicio confiable y oportuno sus afiliados?

a. Si

b. No

Por qué: _____

10. ¿Siente que Asmet Salud brinda oportunidad del servicio de salud en el momento adecuado a todos sus afiliados?

a. Si

b. No

Por qué: _____

11. ¿Conoce cuáles son los programas de Responsabilidad Social Empresarial que se están llevando a cabo en Asmet Salud?

a. Si

b. No

Cuales: _____

12. ¿la contribución que ofrece Asmet Salud si es parte del desarrollo integral de todas sus comunidades?

a. Si

b. No

Por qué: _____

Datos del entrevistado

Fecha de la entrevista _____ Nombre del entrevistado _____

Sexo _____ Edad _____ Ocupación _____ Nivel estudio _____

Dirección _____ Ciudad _____ Barrio _____

Teléfono _____

Entrevistador Supervisor

Firma del entrevistador

Muchas gracias por su cooperación

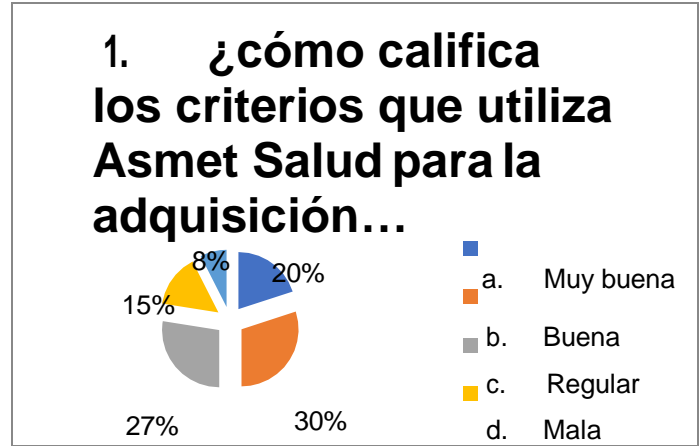
Diseño de Muestra

La población objetivo de la investigación está constituida por hombres y mujeres entre los 18 a 60 años de las diferentes y principales ciudades pertenecientes a la población objeto de estudio

Entrevistaremos a personas de nuestro mercado objetivo. Un mínimo de 10 personas de cada población objeto de estudio Colaboradores, estado, proveedores de bienes y servicios, clientes, afiliados y comunidad para un total de 200 personas.

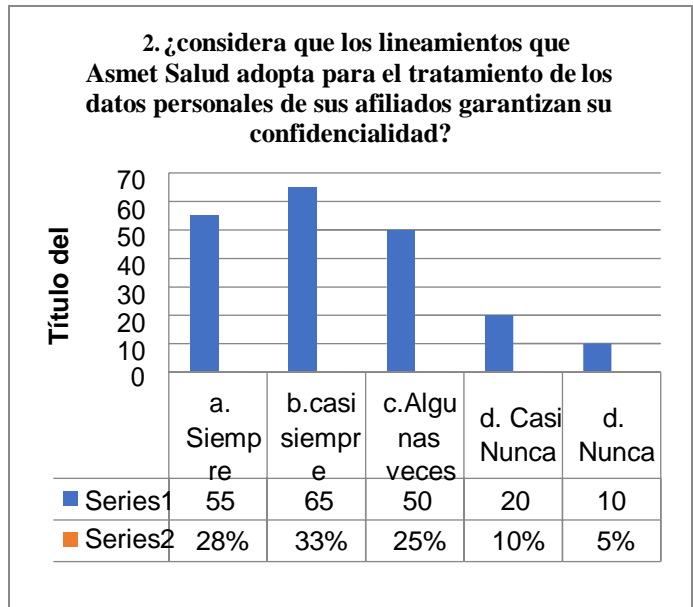
1. cómo califica los criterios que utiliza Asmet Salud para la adquisición de bienes y servicios?

RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE
a. Muy buena	40	20%
b. Buena	60	30%
c. Regular	55	28%
d. Mala	30	15%
e. Muy mala	15	8%
	200	100%



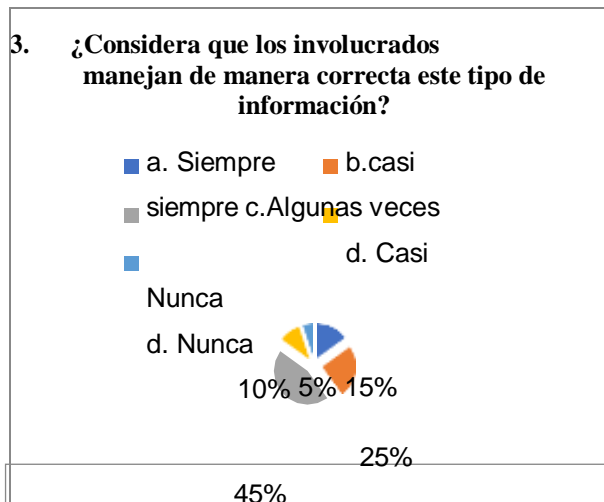
2. ¿considera que los lineamientos que Asmet Salud adopta para el tratamiento de los datos personales de sus afiliados garantizan su confidencialidad?

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Siempre	55	28%
b. casi siempre	65	33%
c. Algunas veces	50	25%
d. Casi Nunca	20	10%
d. Nunca	10	5%
	200	90%



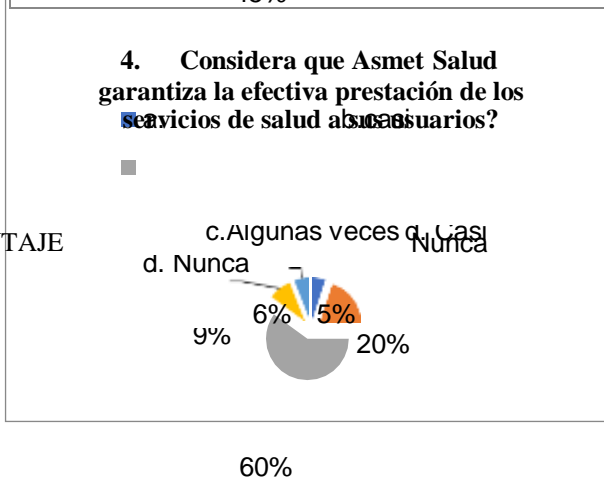
3. ¿Considera que los involucrados manejan de manera correcta este tipo de información?

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Siempre	30	15%
b. casi siempre	50	25%
c. Algunas veces	90	45%
d. Casi Nunca	20	10%
e. Nunca	10	5%
	200	100%



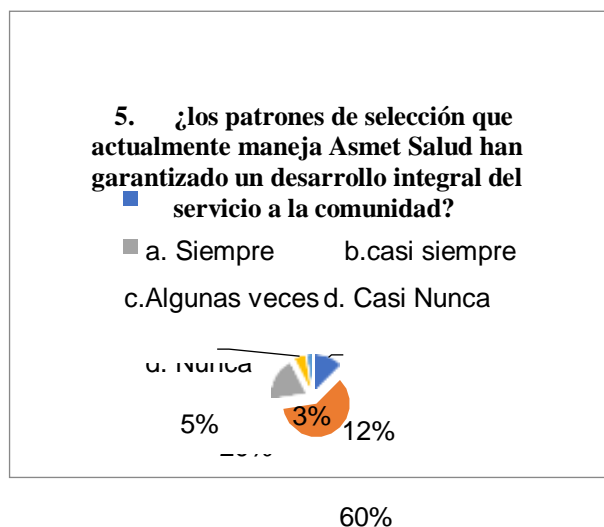
4. Considera que Asmet Salud garantiza la efectiva prestación de los servicios de salud a sus usuarios?

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Siempre	10	5%
b. casi siempre	40	20%
c. Algunas veces	120	60%
d. Casi Nunca	18	9%
e. Nunca	12	6%
	200	100%



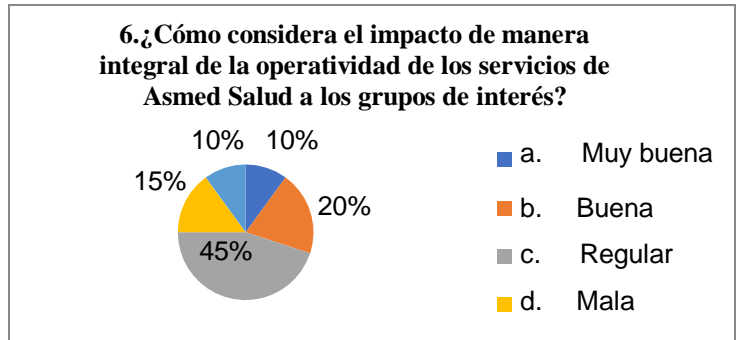
5. ¿los patrones de selección que actualmente maneja Asmet Salud han garantizado un desarrollo integral del servicio a la comunidad?

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Siempre	25	13%
b. casi siempre	120	60%
c. Algunas veces	40	20%
d. Casi Nunca	10	5%
e. Nunca	5	3%
	200	100%



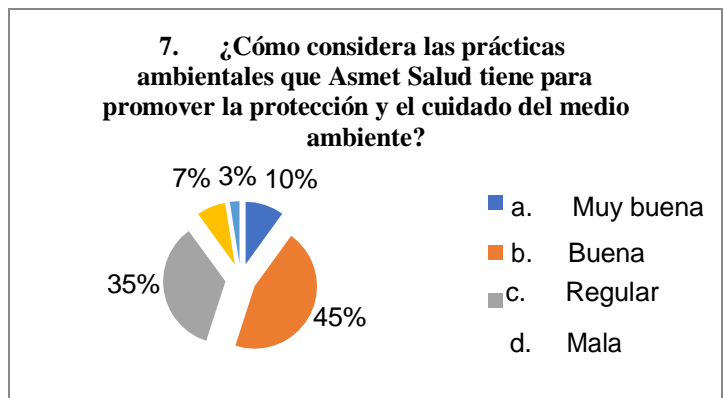
6. ¿Cómo considera el impacto de manera integral de la operatividad de los servicios de Asmet Salud a los grupos de interés?

RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE
a. Muy buena	20	10%
b. Buena	40	20%
c. Regular	90	45%
d. Mala	30	15%
e. Muy mala	20	10%
	200	100%



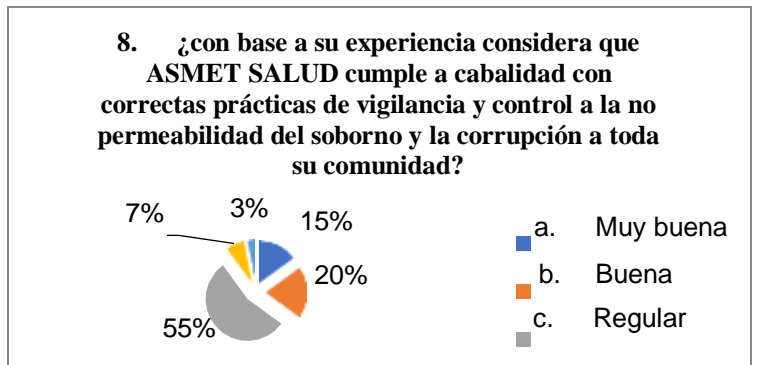
7. ¿Cómo considera las prácticas ambientales que Asmet Salud tiene para promover la protección y el cuidado del medio ambiente?

RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE
a. Muy buena	20	10%
b. Buena	90	45%
c. Regular	70	35%
d. Mala	15	8%
e. Muy mala	5	3%
	200	100%



8. ¿con base a su experiencia considera que ASMET SALUD cumple a cabalidad con correctas prácticas de vigilancia y control a la no permeabilidad del soborno y la corrupción a toda su comunidad?

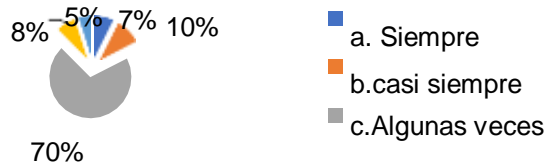
RESULTADO	TOTAL	PORCENTAJE
a. Muy buena	30	15%
b. Buena	40	20%
c. Regular	110	55%
d. Mala	14	7%
e. Muy mala	6	3%
	200	100%



9. ¿siente que ASMET SALUD brinda un servicio de manera confiable y oportuno a sus afiliados?

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Siempre	15	8%
b. Casi siempre	20	10%
c. Algunas veces	140	70%
d. Casi Nunca	15	8%
d. Nunca	10	5%
	200	100%

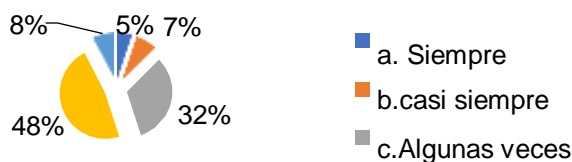
9. ¿siente que ASMET SALUD brinda un servicio de manera confiable y oportuno a sus afiliados?



10. ¿Ha sido parte de programas que tiene ASMET SALUD de manera integral en los diferentes servicios de salud que brinda a sus afiliados?

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Siempre	10	5%
b. Casi siempre	15	8%
c. Algunas veces	65	33%
d. Casi Nunca	95	48%
d. Nunca	15	8%
	200	100%

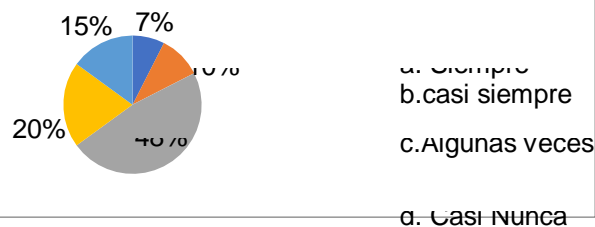
10. Ha sido parte de programas que tiene ASMET SALUD de manera integral en los diferentes servicios de salud que brinda a sus afiliados?



11. ¿Conoce y ha sido beneficiado de los programas de Responsabilidad Social Empresarial que se está llevando a cabo en Asmet Salud?

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Siempre	15	8%
b. Casi siempre	20	10%
c. Algunas veces	95	48%
d. Casi Nunca	40	20%
d. Nunca	30	15%
	200	100%

11. ¿Conoce y ha sido beneficiado de los programas de Responsabilidad Social Empresarial que se está llevando a cabo en Asmet Salud?



12. ¿la contribución social que ofrece Asmet Salud ha sido efectivo para el desarrollo integral de todas sus comunidades?

PREGUNTA	TOTAL	PORCENTAJE
a. Siempre	5	3%
b. Casi siempre	10	5%
c. Algunas veces	115	58%
d. Casi Nunca	50	25%
d. Nunca	20	10%
	200	100%

12. ¿la contribución social que ofrece Asmet Salud ha sido efectivo para el desarrollo integral de todas sus comunidades?

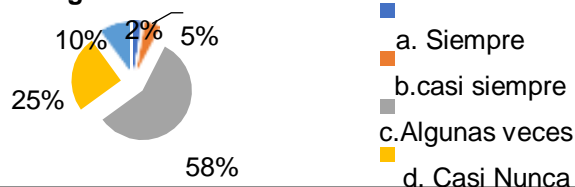


Tabla 1 Resultados de la encuesta.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA											
Preguntas	a. Muy buena	%	b. Buena	%	c. Regular	%	d. Mala	%	e. Muy mala	%	TOTAL, ENCUESTADOS
1. ¿cómo califica los criterios que utiliza Asmet Salud para la adquisición de bienes y servicios?	40	20%	60	30%	55	28%	30	15%	15	8%	200
6. ¿Cómo considera el impacto de manera integral de la operatividad de los servicios de Asmet Salud a los grupos de interés?	20	10%	40	20%	90	45%	30	15%	20	10%	200
Preguntas	a. Siempre		b. casi siempre		c. Algunas veces		d. Casi Nunca		d. Nunca		
2. ¿considera que los lineamientos que Asmet Salud adopta para el tratamiento de los datos personales de sus afiliados garantizan su confidencialidad?	55	28%	65	33%	50	25%	20	10%	10	5%	200
3. ¿Considera que los involucrados manejan de manera correcta este	30	15%	50	25%	90	45%	20	10%	10	5%	200

tipo de información?													
4. Considera que Asmet Salud garantiza la efectiva prestación de los servicios de salud a sus usuarios?	10	5%	40	20%	120	60%	18	9%	12	6%	200		
5. ¿los patrones de selección que actualmente maneja Asmet Salud han garantizado un desarrollo integral del servicio a la comunidad?	25	13%	120	60%	40	20%	10	5%	5	3%	200		
7. ¿Cómo considera las prácticas ambientales que Asmet Salud tiene para promover la protección y el cuidado del medio ambiente?	20	10%	90	45%	70	35%	15	8%	5	3%	200		
8. ¿con base a su experiencia considera que ASMET SALUD cumple a cabalidad con correctas prácticas de vigilancia y control a la no permeabilidad del soborno y <u>la corrupción</u>	30	15%	40	20%	110	55%	14	7%	6	3%	200		

a toda su comunidad?												
9. ¿Siente que ASMET SALUD brinda un servicio de manera confiable y oportuno a sus afiliados?	15	8%	20	10%	140	70%	15	8%	10	5%	200	
10. Ha sido parte de programas que tiene ASMET SALUD de manera integral en los diferentes servicios de salud que brinda a sus afiliados?	10	5%	15	8%	65	33%	95	48%	15	8%	200	
11. ¿Conoce y ha sido beneficiado de los programas de Responsabilidad Social Empresarial que se está llevando a cabo en Asmet Salud?	15	8%	20	10%	95	48%	40	20%	30	15%	200	

Fuente: Elaboración propia

El instrumento de recolección de información utilizado fue la entrevista a los directivos y trabajadores de la empresa, a proveedores, clientes y comunidad, mediante un acercamiento directo y verbal con cada uno de los personajes lo que permitió recolectar datos y determinar el estado actual en asunto de la responsabilidad social empresarial de la empresa ASMET SALUD EPS S.A.S, Las variables seleccionadas para la realización del presente diagnostico son las materias fundamentales de la norma ISO 26000 establecidas por el comité internacional de RSE.

Tabla 2Diseño de instrumento.

Materias fundamentales	Conceptualización
ISO 26000	
Gobernanza de la organización	Procesos y normas para que una organización se responsabilice de sus decisiones y acciones para integrar la RSE
Derechos humanos	Conocer la normativa internacional sobre derechos humanos, DUDH, PIDCP y PIDESC. El compromiso con el respeto y la protección de los derechos humanos debe existir constantemente.
Prácticas laborales	Prácticas y políticas que involucren a los trabajadores de la organización como. Captación, pedagogía y desarrollo, salud, seguridad, acciones disciplinarias, ascensos, tiempo de trabajo, pagos, etc.
Prácticas de justa operación	Hacen referencia a la necesidad de que la organización tenga un comportamiento ético en sus relaciones con otras organizaciones, así como con sus partes interesadas
Medio ambiente	Está relacionado con la prevención de la contaminación; el uso sostenible de los recursos; la lucha y la adaptación al cambio climático; la protección y la restauración del ambiente natural.
Asunto de consumidores	Destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible.
Participación y desarrollo de la comunidad	Desarrollar políticas y procesos que contribuyan al desarrollo político, económico y social de las comunidades que estén dentro de su esfera de influencia.

Fuente: Elaboración propia

11.2. Resultado

Gobernanza de la organización: Asmet Salud garantiza un ambiente empresarial justo y transparente, en donde todos pueden ser responsables de sus acciones lo que permite avanzar hacia sus objetivos y evitar de este modo conflictos indeseados.

Derechos humanos: Trabaja con vocación de servicio buscando atender los requerimientos de las familias y partes interesadas en procura de la mejora continua.

Prácticas laborales: Prácticas y políticas que involucran a los trabajadores de la organización como. Captación, pedagogía y desarrollo, salud, seguridad, acciones disciplinarias, ascensos, tiempo de trabajo, pagos, etc.

Medio ambiente: Está relacionado con la prevención de la contaminación; el uso sostenible de los recursos; la lucha y la adaptación al cambio climático; la protección y la restauración del ambiente natural.

Asunto de consumidores: Asmet Salud EPS destaca la importancia de que la organización asuma ciertas responsabilidades con sus consumidores, brindándoles educación e información veraz sobre las estrategias de marketing y contratación, fomentando el consumo responsable y sostenible.

Asmet Salud EPS crea y fortalece vínculos de comunicación para garantizar el acceso a servicios de salud de calidad.

Participación y desarrollo de la comunidad: impulsar políticas y procesos que ayuden al fortalecimiento político, económico y social de las comunidades que se encuentren dentro de su marco operacional donde se vincula de manera solidaria.

11.3. Análisis del instrumento de diagnóstico empresa Asmet Salud

En el mundo empresarial y en el establecimiento de sus actividades se origina un sin número de incidencias o variaciones a sus grupos de interés internos y externos.

En este sentido se han revisado antecedentes relacionados con diferentes grupos de interés, así:

Afiliados: Frente a los resultados del Nivel de Satisfacción de la población afiliada y el impacto de las Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias - PQRD presentadas en la operación de la EPS.

Accionistas: El cambio de naturaleza jurídica de la organización la cual se transformó de Asociación Mutual a Sociedad por Acciones Simplificada - SAS.

El Plan de Reorganización Institucional: Aprobado por la SNS en el mes de enero de 2018 mediante Resolución 127, que incluye el análisis de las condiciones financieras y de solvencia.

Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS: Frente a la operación de la Red de Prestación de Servicios de Salud, que incluye la evaluación de la calidad frente a las condiciones de acceso de la población afiliada.

Proveedores: Evaluación de la satisfacción de proveedores.

Empleados: Medición de la cultura y el clima organizacional, análisis de desempeño y penalidad disciplinaria a raíz de la omisión del código.

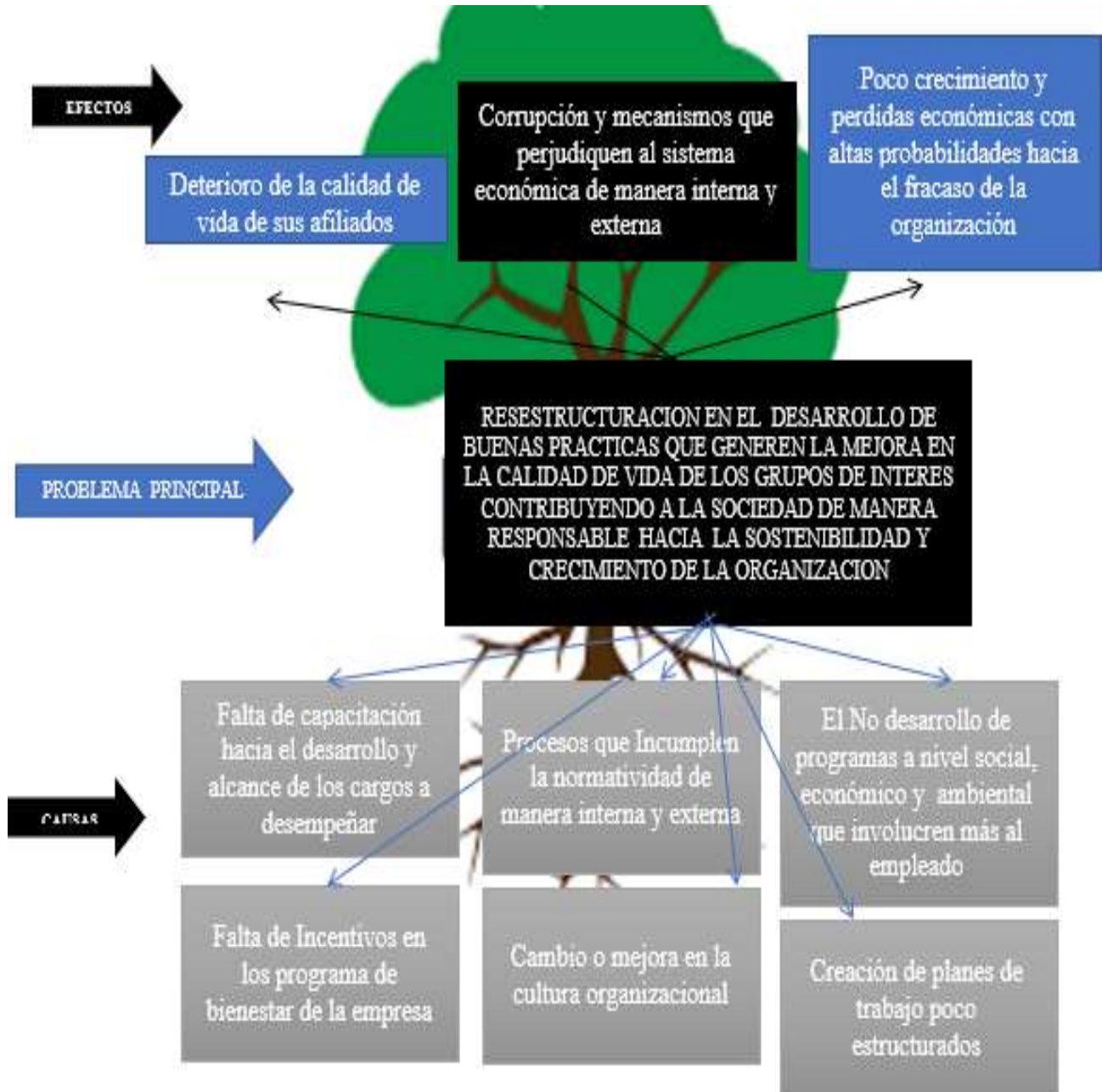
Estado: Actualizaciones normativas relacionadas con las buenas prácticas de gobierno corporativo.

Normativas y Exigencias de las Entidades de Inspección Vigilancia y Control: Lo cual permite analizar el riesgo de ser parte de Medidas Cautelares Preventivas o con fines de liquidación.

12. Matriz de Marco Lógico

12.1. Árbol de problema

Figura 2 Árbol de problema.



Fuente: Elaboración propia.

12.2. Explicación árbol de problema:

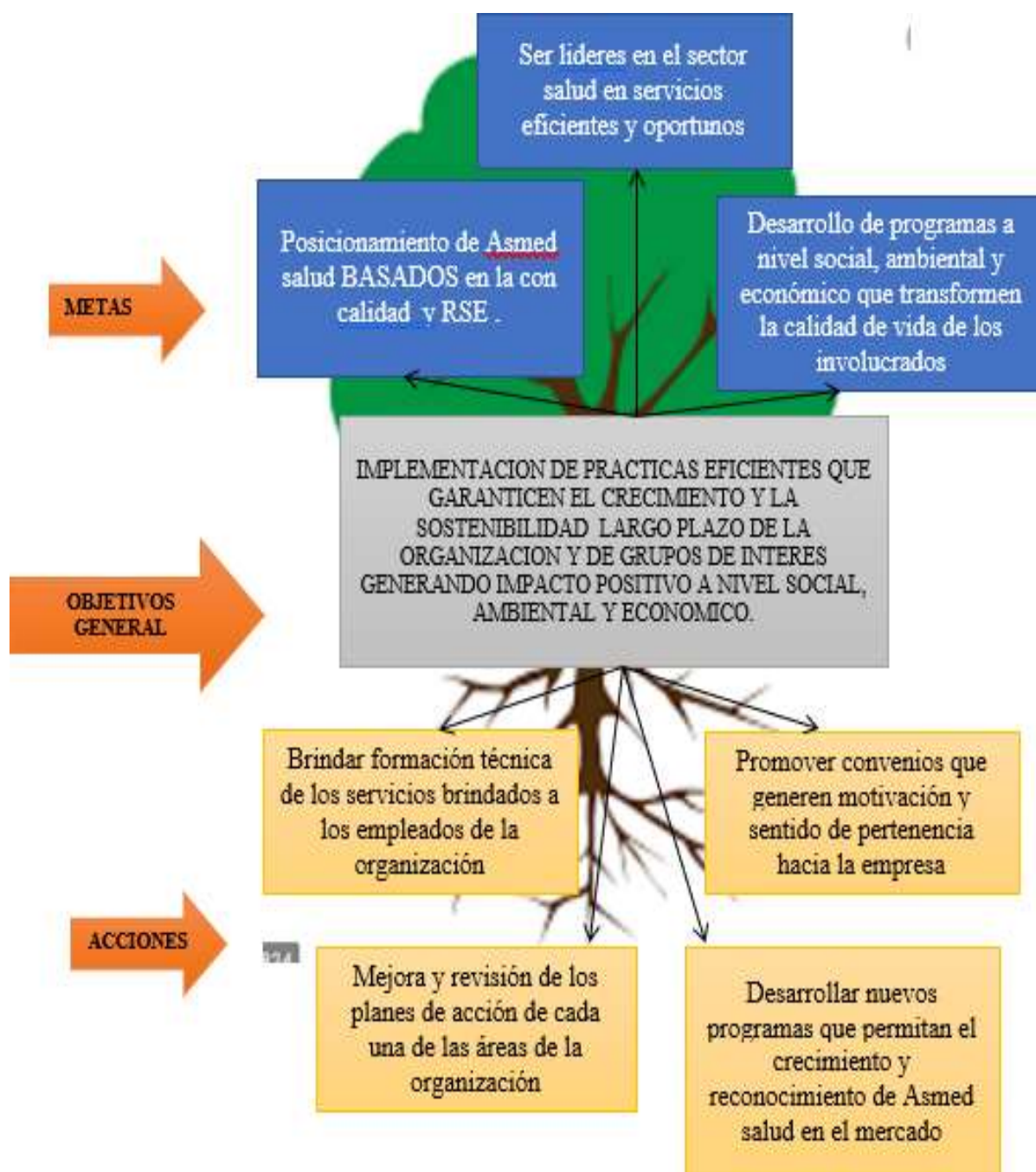
La empresa ASMET SALUD según las encuestas y los análisis presentados se evidencia falencias en la estructuración de prácticas eficientes que generen y prioricen la calidad de vida de sus grupos de interés con una contribución hacia la sostenibilidad y el crecimiento de la organización, Asmed Salud ha venido teniendo un desempeño básico-bajo en sus diferentes áreas para la cual generan resultados que pueden ser de alto riesgo para su permanencia en el mercado, dentro de las causas se evidencia:

- Falta de capacitación hacia el desarrollo y alcance de los cargos a desempeñar
- Falta de incentivos en los programas de bienestar en la empresa
- Procesos que incumplen la normatividad de manera interna y externa
- Cambio o mejora en la cultura organizacional
- El NO desarrollo de programas a nivel social, económico y ambiental que involucren más al empleado
- Creación de planes de trabajo poco estructurados

Es decir la empresa debe actuar enfocados hacia una cultura organizacional basados en valores y normas que les permitan identificarse y conectarse con todas las áreas, actividades y objetivos propuestos por la organización generando un sentido de pertenencia lo cual les permitirá obtener altos compromisos de responsabilidad hacia sus cargos buscando la mejora continua en todo su desarrollo desde su perfil profesional alineados con la misión, visión y objetivos empresariales, es decir empleados creativos y proactivos que se interesen en el cumplimiento de las metas de la organización y de la sociedad en general basado en la RSE de unas prácticas efectivas hacia los diferentes entornos a nivel social, económico y ambiental.

12.3. Árbol de soluciones

Figura 3 Árbol de soluciones.



Fuente: Elaboración propia.

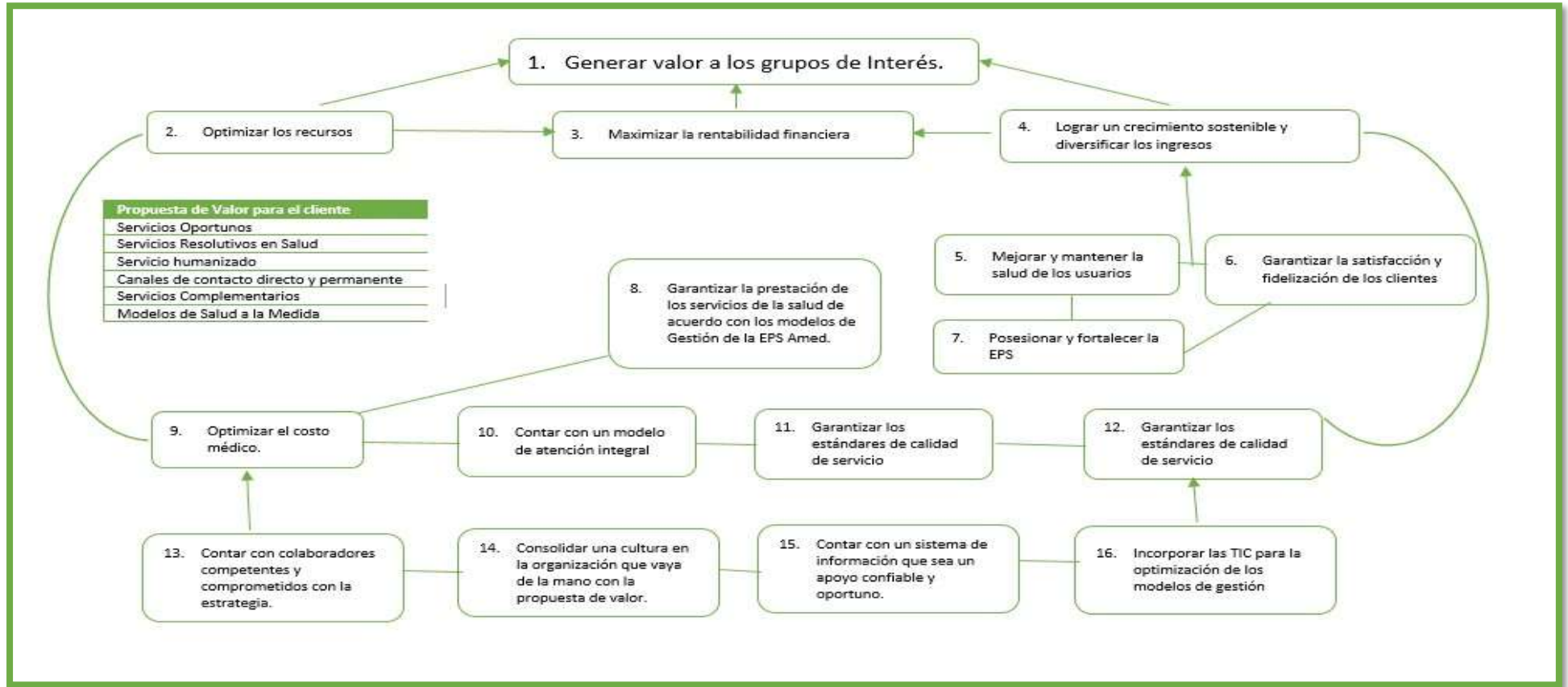
12.4. Explicación árbol de soluciones:

Dentro del desarrollo y la sostenibilidad de ASMET SALUD implementar practicas eficientes y de impacto en la organización van a impulsar su competitividad en las diferentes áreas de la organización motivando desde el factor humano y desarrollando estrategias que permite tomar acciones como:

- Brindar formación especializada de los servicios brindados a todos los empleados de la organización fomentando y descubriendo sus fortalezas en cada sector para aprovechar las habilidades de manera precisa en el momento de brindar calidad y servicio a la comunidad
- Promover convenios que generen motivación y sentido de pertenencia hacia la empresa; los programas que generen bienestar no solo hacia el empleado si no hacia su entorno aumenta la productividad siendo capaces de afrontar y resolver situaciones que les genere estrés en los momentos de atención hacia sus clientes, es decir son eficientes no solo en su desempeño si no en sus análisis entregando soluciones y respuestas oportunas que generen valor.
- Mejora y revisión de los planes de acción de cada una de las áreas de la organización: los planes de acción son vitales en el horizonte de la institución a corto plazo es decir una vez se plantean los objetivos y metas desde la alta gerencia los empleados tendrán la oportunidad de poder desarrollar planes enfocados y precisos hacia un mismo objetivo, esto significaría la coordinación de actividades con resultados altamente efectivos.
- Desarrollar nuevos programas que permitan el crecimiento y reconocimiento de ASMET SALUD en el mercado; la innovación y la creatividad son factores necesarios y claves a la hora de estar posicionados, pero también lograr implementar programas que generen satisfacer todas las necesidades de la comunidad permitiría un crecimiento efectivo garantizando la sostenibilidad de la organización.

13. Definición de Mapa Estratégico, Imagen de Mapa Estratégico y Explicación a Partir de la Dimensión, Social y Ambiental.

Figura 4 Mapa estratégico.



Fuente: Elaboración propia

13.1. Explicación mapa estratégico

La gestión sostenible de una empresa u organismo tiene como meta el mantenimiento equilibrado en el largo plazo de su función y actividad, de modo que se tengan en cuenta el efecto recíproco de su actividad con el entorno económico, social y ambiental con el que se relaciona y el efecto de su actividad con su propia estructura al tiempo que se el efecto de sus funciones y actividades en sus aspectos o dimensiones económica, social, medioambiental e institucional, buscando un desarrollo equilibrado de estas cuatro dimensiones (Serrano, 2015). El desarrollo tiene una dimensión económica, social y medioambiental. El crecimiento sólo será sostenible si se logra el equilibrio entre los distintos factores que influyen en la calidad de vida. La RSE se convierte en una gran herramienta para el Sector Salud de la mano del Gobierno Colombiano, como puente para trabajar fuertemente en cada una de las metas del Objetivo de Desarrollo Sostenible (Salud y Bienestar) del país.

Es entonces cuando podemos decir que, en el ámbito financiero para maximizar los ingresos de la EPS, debemos comenzar por la optimización de recursos, evaluando las estrategias que tiene la empresa para minimizar costos sin afectar los excelentes servicios que presta, debemos implementar la generación de servicios que agreguen valor y cumplan las expectativas de los clientes. Entendemos entonces que la dimensión económica es la capacidad de generar valor de forma responsable para los usuarios, asegurando la prestación de un servicio eficiente con rentabilidad, calidad y eficacia, promoviendo una actuación ética y transparente, gestionando siempre y de forma responsables nuestros riesgos.

En el ámbito ambiental podemos lograr un crecimiento sostenible y diversificar los ingresos, garantizando los estándares de calidad del servicio, utilizar solo lo necesario sin afectar los recursos. La gestión de todos estos asuntos es orientada a mantener la visión y a continuar con la generación de valor para nuestros grupos de interés, enfocándonos siempre en que los resultados económicos sean saludables y estén en armonía con los entornos sociales y ambientales.

14. Plan Estratégico de Responsabilidad Social

Tabla 3 Plan estratégico.

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	Costo	Indicador
Económica	Promover financiamiento del gobierno nacional para la diversificación de servicios de salud.	Presentar proyectos al gobierno, para adquirir recursos económicos, equipos y aparatos de instrumental	12 meses	\$ 8000.000	Numero de diferentes servicios prestados a usuarios. Número de equipos e instrumental existente
Social	Garantizar los estándares de calidad en los servicios de la salud de los usuarios	Brindar formación especializada de los servicios que presta la entidad, a todos los empleados según su puesto de trabajo	6 meses	\$ 10.000.000	Número de trabajadores capacitados por área de trabajo
ambiental	Socializar las políticas de conservación y protección del medio ambiente con el personal de la empresa	Capacitaciones a trabajadores de la entidad, para que pongan en práctica el manejo de residuos	10 meses	\$5.000.000	Cantidad de trabajadores capacitados en políticas ambientales de la empresa

Fuente: Elaboración propia

14.1. Situación actual:

Asmet Salud EPS S.A.S. asegura las mejores prácticas de operación las cuales se realizan bajo preceptos de transparencia, eficiencia y equidad, y promueve la calidad en la prestación de los servicios de salud canalizados prioritariamente hacia el afiliado. Así mismo, en lo concerniente con la gestión del riesgo la EPS ha implementado y fortalecido toda su capacidad de analizar, supervisar, evaluar, aminorar la aparición y presentación de riesgos asegurando un práctico progreso de su sistema procedimental.

En este sentido Asmet Salud EPS S.A.S. esta en la disponibilidad de originar indicadores que permiten a los procesos operativos entender su exposición al riesgo, y conducir a la organización a

que reduzca la generación y mitigación de estos. Además, tomar decisiones frente a los mismos eventos para fortalecer los resultados de salud, financieros y de satisfacción del afiliado.

Cabe mencionar que la política de gestión del riesgo es de estricto cumplimiento para toda la organización por tal motivo se vuelve una necesidad la apropiación de los comportamientos inherentes a esta cultura organizacional.

Por otro lado, y de acuerdo con el diagnóstico realizado hemos detectado que uno de sus principales problemas de la empresa Asmet Salud consiste en su iliquidez e insolvencia financiera ya que no cumple con los ciertos parámetros exigidos que ayuden a mitigar este riesgo y que jueguen a favor de la entidad; entre algunos riesgos podemos citar: incumplimiento con el requerimiento de patrimonios, incumplimiento con las inversiones de apalancamiento de los pasivos de la reserva técnica, iliquidez de la empresa asociada a la pérdida de recursos por fallas en la gestión de retorno de dineros de ADRES hacia la EPS, disminución de ingresos por pérdida de afiliados, aumento de las enfermedades, altos costos médicos, etc. Factores que hacen que la institución no se capitalice y por ende sea necesario aplicar un plan de acción concreto que logre atenuar la problemática.

14.2. Plan de mejora:

Sostenibilidad Económica.

Capacitación constante del personal.

Crear planes especiales para la población con ingresos altos.

Implementar soluciones rápidas para evitar reclamaciones, quejas o radicación de PQR.

Buscar usuarios nuevos, acaparando los familiares de los usuarios.

Crear nueva imagen corporativa.

Establecer condiciones de pago con los proveedores a un plazo mediano.

Hacer sigüentito y ofrecer nuevas alternativas a los usuarios con intención de retirarse.

Garantizar la prestación de servicios integrales.

Sostenibilidad Ambiental:

La empresa Asmet Salud dentro de su plan de mejora reconoce y elabora un plan de permita proteger y preservar el medio ambiente de manera estratégica hacia todo su mercado, donde la finalidad principal sea la del manejo y uso responsable de los recursos como agua, aire, energía y principalmente el manejo de los residuos sólidos de los cuales nos ayudaran a crear practicas seguras hacia la comunidad y su entorno.

Políticas de Gestión Ambiental.

Implementar sistema de gestión ambiental que satisfaga las necesidades de primera necesidad de la comunidad y de la institución para promover el cuidado y cambie de manera positiva las condiciones ambientales y la calidad de vida de todos los involucrados

Controlar todos los procesos de la institución enfocados hacia el programa de manejo integral de residuos.

Promover la participación de toda la organización para llevar a cabo los diferentes programas de prácticas ambientales eficientes que permitan mejorar las condiciones de vida.

Realizar capacitaciones que permitan motivar a todos los miembros de la organización hacia el mejoramiento de las condiciones ambientales en temas de formación y sensibilización

Prácticas ambientales.

Asmet Salud propone prácticas que permitirán impactar de manera positiva al medio ambiente:

Propuesta de ahorro y manejo eficiente del agua.

Objetivo: controlar a través de los diferentes procedimientos en Asmet salud la reducción y el control hídrico de las diferentes áreas.

Meta: Minimizar el consumo de agua en un porcentaje mínimo de 3% durante el primer semestre del año.

Alcance: se da para todas las áreas que sean participes de esta acción.

Responsables: se nombrará un líder de la propuesta de ahorro y manejo eficiente del agua donde entregará instrucciones y la aplicación será responsabilidad de todo el personal de la institución,

Tipo de medida: Prevención.

Tabla 4 medidas de manejo ambiental

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES
Ayudas audiovisuales que permitan el manejo adecuado del agua	Se instalarán en los baños avisos que promuevan el cuidado y uso del recurso hídrico Se instalará en los televisores de la institución videos sobre el cuidado del agua Se entregará un folleto mensual sobre la importancia y los beneficios de cuidar nuestro recurso hídrico
Mantenimiento sobre posibles fugas	Revisión a través de una lista de chequeo mensual por las áreas sobre las fugas presentadas Reparación de las fugas encontradas
Líderes de cada una de las áreas que motive su cuidado y uso	Nombrar una persona líder de cada área con rotación mensual para reportes de su mal manejo Realización de charlas con los líderes encargados hacia su personal sobre el manejo adecuado del uso del agua.
Buzón de sugerencias	Se instalarán varios buzones de sugerencias que permitirán el reporte de las malas prácticas sobre el uso del agua
Muro Ambiental	Se destacará a través del muro ambiental la persona con mayor compromiso sobre las actividades del cuidado del agua
Prácticas eficientes de aseo y desinfección	Se establecerá un procedimiento de actividades de aseo y limpieza que permita la disminución del consumo del agua
Incentivos a empleados	Se incentivará anualmente al empleado que cumpla con el ahorro y uso eficiente del agua
Reuso de agua	Implementar tanques de almacenamiento que permita el almacenamiento de esta para usos de pisos y baños Almacenamiento de aguas lluvias para baños y pisos
Seguimientos sobre áreas de desperdicios en sanitarios lavamanos de baños	El líder de cada área reporta sobre las posibles fugas presentadas

Fuente: Elaboración propia

Informe de seguimiento: El líder principal entregara un informe detallado y completo sobre las estrategias desarrollados a los directivos de la institución que contenga:

Objetivo del programa

Alcance

Meta

Informe de resultados de cada estrategia

Recomendaciones y mejoras para implementar

Tabla 5 cronogramas y presupuesto primer semestre

ITEM	COSTO SEMESTRAL	ENER O	FEBRE RO	MARZ O	ABRI L	MAY O	JUNIO
Ayudas audiovisuales	\$ 50.000	X	X	X	X	X	X
Mantenimiento de Fugas	\$ 780.000	X	X	X	X	X	X
Líderes Ambientales	\$ 200.000	X	X	X	X	X	X
Buzón de sugerencias	\$ 40.000		X		X		
Muro Ambiental	\$ 60.000	X		X		X	
Practicas eficientes de limpieza	\$ 70.000	X	X	X	X	X	X
Incentivos a empleados	\$ 150.000						X
Reúso de agua	\$ 160.000	X	X	X	X	X	X
Seguimiento de desperdicios de agua	\$ 120.000	X		X		X	
Total	\$ 1.630.000						

Fuente: Elaboración propia

Propuesta de ahorro y manejo eficiente de la energía.

Objetivo: establecer los lineamientos para controlar el uso eficiente del consumo de energía de todas las actividades realizadas en Asmet Salud

Meta: Minimizar el consumo de energía en un porcentaje mínimo de 3% durante el primer semestre del año.

Alcance: se da para todas las áreas que sean participes de este consumo.

Responsables: se nombrará un líder de la propuesta de ahorro y manejo eficiente de la energía donde entregará instrucciones y la aplicación será responsabilidad de todo el personal de la institución,

Tipo de medida: Prevención.

Tabla 6 Medidas de manejo ambiental1

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES
Ayudas audiovisuales que permitan el cuidado y ahorro de energía	Se instalarán avisos en las áreas principales que promuevan el ahorro Se instalará en los televisores de la institución videos dos veces por semana sobre el uso adecuado de la energía Se entregará un folleto mensual sobre la importancia y los beneficios de ahorro de energía
Identificación de bombillas que no son LED	Revisión de las bombillas que no son LED Instalación de las bombillas identificadas
Líderes de cada una de las áreas que motive su cuidado y uso	Nombrar una persona líder de cada área con rotación mensual para la vigilancia de luces dentro de su área Reporte semanal de bombillas en mal estado, daños o cambios requeridos
Buzón de sugerencias	Se instalarán varios buzones de sugerencias que permitirán el reporte de las malas prácticas sobre el uso de la energía
Muro Ambiental	Se destacará a través del muro ambiental la persona con mayor compromiso sobre las actividades de ahorro de energía
Practicas eficientes de equipos médicos	Se realizará un mantenimiento mensual de los equipos médicos para evitar daños o consumos innecesarios
Incentivos a empleados	Se incentivará anualmente al empleado que cumpla con el uso adecuado de la energía
Aprovechamiento de energía natural	Se organizará y se reubicará las áreas que permitan aprovechar la luz natural procedente de las ventanas
Suspensión de equipos en horas inactivas	Se apagarán las pantallas en horas de descanso Se apagarán los aires acondicionados de las áreas que no se requieran Desconectar cargadores no utilizados
Sensores de movimiento	Se instalarán en todas las áreas sensores de movimiento que permitan la disminución y consumo de energía cuando no esté el personal activo

Fuente: Elaboración propia

Informe de seguimiento: El líder principal entregara un informe detallado y completo sobre las estrategias desarrolladas a los directivos de la institución que contenga:

Objetivo del programa

Alcance

Meta

Informe de resultados de cada estrategia

Recomendaciones y mejoras para implementar:

Tabla 7 Cronograma y Presupuesto Primer Semestre

ITEM	COSTO SEMESTRAL	ENER O	FEBRER O	MARZ O	ABRI L	MAYO	JUNIO
1 Ayudas audiovisuales	\$ 50.000	X	X	X	X	X	X
Identificación de bombillas							
2 que no son LED	\$ 700.000		X	X		X	
3 Líderes Ambientales	\$ 200.000	X	X	X	X	X	X
4 Buzón de sugerencias	\$ 40.000		X		X		
5 Muro Ambiental	\$ 60.000	X		X		X	
Practicas eficientes de							
6 equipos médicos	\$ 1.300.000	X	X	X	X	X	X
7 Incentivos a empleados	\$ 150.000						X
Aprovechamiento de							
8 energía natural	\$-	X	X	X	X	X	
Suspensión de equipos en							
9 horas inactivas	\$-	X	X	X	X	X	X
10 Sensores de movimiento	\$ 1.600.000			X			
TOTAL	\$ 4.100.000						

Fuente: Elaboración propia

Propuesta de Manejo Integral de Residuos Solidos

Objetivo: Desarrollar un programa eficiente de manejo de residuos sólidos que permita realizar una correcta separación, mejorando condiciones de almacenamiento y así recuperar los residuos aprovechables para su reutilización

Meta: Minimizar la cantidad de residuos generados por la empresa.

Alcance: se da para todas las áreas que sean participes de esta acción.

Responsables: se nombrará un líder de la propuesta de ahorro y manejo eficiente del agua donde entregará instrucciones y la aplicación será responsabilidad de todo el personal de la institución,

Tipo de medida: Prevención.

Tabla 8 Medidas de manejo ambiental 2

ESTRATEGIA	ACTIVIDADES
Manejo de material visuales que permitan conocer la correcta separación de los residuos	Instalación del punto ecológico Instalar avisos de los colores que permitan la identificación Visualizar videos sobre el uso adecuado de los residuos solidos Elaborar e implementar un plan de gestión de residuos sólidos para la empresa Asmet Salud
Rutas de recolección	Contratación de rutas que permitan la recolección cumpliendo con las normas vigentes
Adecuación de espacios adecuación para el almacenamiento	Se elaborará un espacio para el almacenamiento de los residuos
Manejo y aprovechamiento de los residuos reciclables	Incentivar la comercialización de los residuos reciclables

Fuente: Elaboración propia

Informe de seguimiento: El líder principal entregara un informe detallado y completo sobre las estrategias desarrollados a los directivos de la institución que contenga:

Objetivo del programa

Alcance

Meta

Informe de resultados de cada estrategia

Recomendaciones y mejoras para implementar

Tabla 9 Cronograma y Presupuesto Primer Semestre

ITEM	COSTO						
	SEMESTRAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
Manejo de material visuales que permitan conocer la correcta separación de los							
1 residuos	\$150.000	X	X	X	X	X	X
2 Rutas de recolección	\$300.000	X	X	X	X	X	X
Adecuación de espacios adecuación para el							
3 almacenamiento	\$ 1.200.000	X			X		
Manejo y aprovechamiento de							
4 los residuos reciclables	\$-	X	X	X	X	X	X
TOTAL	\$ 1.650.000						

Fuente: Elaboración propia

14.3. Código de ética:

Las normas éticas de ASMET SALUD EPS SAS se basan en los valores de la entidad y sus concernientes normas de conducta, y a través de ellas se permite el alcance sus objetivos corporativos y el cabal cumplimiento de la misión.

Para ello se han definido cinco valores que se establecen como la base que soporta el accionar de nuestros colaboradores.

Compromiso: Nos involucramos intelectual y emocionalmente con los objetivos de la empresa, para contribuir al éxito de esta.

Confianza: Somos consistentes y coherentes con las acciones organizacionales lo que nos permite alinear objetivos con los diferentes grupos de interés, y generar relaciones mutuamente beneficiosas para todos.

Efectividad: Profesamos congruencia entre los objetivos organizacionales y sus efectos observables para lograr el impacto deseado.

Integridad: Actuamos con honestidad y congruencia entre las palabras, decisiones y acciones en función del faro moral, de creencias y de valor de las personas.

Vocación De Servicio: Nuestra acción es servir por tanto mantenemos una actitud de empatía hacia los demás generando compromiso y lealtad.

Ahora denominaremos los comportamientos éticos por cada uno de los valores.

Comportamientos Valor Compromiso:

Contribuyo positivamente a la eficiencia, productividad, satisfacción y éxito de la empresa, involucrándome activamente en los resultados de mi proceso.

Contribuyo a un ambiente laboral grato, transparente y sincero con todos.

Participo activamente en todas las actividades de capacitación, trabajo, bienestar y lo que promueva la organización.

Propongo recursos oportunos y adecuados a los problemas y participo activamente en la ejecución de estos.

Reviso continuamente los resultados de mi labor y crecimiento personal en beneficio de la mejora continua.

Comportamientos confianza:

Se prohíbe requerir prebendas a los clientes o usuarios para beneficio propio, ni establezco compromisos personales que afecten a la organización.

Custodio y utilizo de manera adecuada los recursos disponibles, única y exclusivamente para lo que fueron estipulados.

Guardo reserva y seriedad con la información confidencial, personal y profesional a la que tengo acceso, con el objetivo de fortalecer el ambiente laboral y la imagen reputacional de la organización.

Asumo y cumplo compromisos de acuerdo con los recursos, competencias y normatividad.

Comportamientos valor Efectividad:

Planifico la operación en coherencia con los objetivos organizacionales.

Optimizo los recursos disponibles para el cumplimiento de los objetivos.

Hago seguimiento para establecer el progreso en el logro de los objetivos y ajusto de ser necesario.

Me actualizo continuamente en los procesos y operaciones de la organización, así mismo comparto información pertinente con mis clientes.

Evalúo el impacto deseado del cumplimiento de los objetivos organizacionales, de proceso y de cargo.

Comportamientos valor Integridad:

Conozco, comprendo y acepto las normas y políticas organizacionales, e influyo en otros para que también sean aplicadas.

Participó activamente en la construcción de lineamientos y procesos en beneficio de la empresa.

Mantengo la privacidad de la información a la cual tengo acceso.

Actuó de manera adecuada entre lo que pienso, digo y hago, dentro del marco ético de la organización.

Manejo relaciones entre los grupos de interés, basadas en el respeto y el cumplimiento de las políticas organizacionales.

Comportamientos Valor Vocación de Servicio:

Mi actuar es empático tanto para clientes internos como externos.

Respeto a las personas, valorando su individualidad entendiendo sus condiciones y necesidades.

Brindo un trato con cercano y equitativo equidad, escuchando y resolviendo las necesidades del cliente.

Tomo decisiones en el nivel que me corresponde, buscando la excelencia en el servicio y el beneficio de los clientes y de la empresa.

Brindo apoyo a mis compañeros de modo oportuno, en pro del bienestar común y el logro de los objetivos organizacionales.

14.3.1. Confidencialidad empresarial:

Dentro de la confidencialidad empresarial para Asmet Salud EPS la confidencialidad, la privacidad de los datos y la información son el pilar de nuestra entidad como deber antes nuestros usuarios, proveedores y terceros generando confianza dentro de nuestra entidad lo cual genera transacciones exitosas.

En Asmet Salud EPS los datos e información personal de nuestros usuarios es el insumo para el desarrollo de nuestro objeto social y por tanto debe ser muy cuidados y cumplir cada una de las leyes de privacidad dadas por el gobierno nacional.

Cada información de algún usuario, proveedor, empleado o tercero se debe tratar de una forma justa y legal y solo tratar dicha información en caso de ser necesaria o requerido por alguna persona autorizada. Por esto cada vez que generamos una nueva relación comercial o contractual con algún proveedor o tercero nos aseguramos de que cumplan de igual manera las normas de protección de datos ya que manejamos información sensible y de tipo personal que no puede ser tratada sin ninguna norma.

Solo compartimos la información con usuarios, proveedores o terceros después de revisado la autenticidad de su acceso a dicha información, con su respectiva firma de nuestro acuerdo de confidencialidad. Si funcionarios estatales soliciten alguna información podemos dar esta información siempre y cuando esta solicitud llegue por escrito a Asmet Salud EPS y sea aprobada por algún director del área.

La confidencialidad de la información también va más allá de los datos de los usuarios con los que trabajamos, sino los deberes que tiene cada empleado para tener contraseñas seguras para el acceso a esta información, no permitir que terceros revisen o ingresen a nuestras plataformas, resguardar esta información es parte de nuestros deberes como empleados.

14.3.2. Conflicto de interés:

Bajo la gravedad de estar involucrados en un conflicto de interés frente a los usuarios y gobiernos nacional está en riesgo la reputación organizacional por la que hemos trabajado por años.

No se debe desarrollar ninguna negociación ni celebrar contratos que luchen de forma externa o interna con Asmet Salud EPS.

No se puede usar nuestra estructura organizacional para ganar beneficios personales, como regalos, obtención de cargos internos y externos, dinero, contratos.

Regalos: Está prohibida la aceptación de regalos por parte de nuestros proveedores, usuarios o grupos de interés ya que este tipo de atenciones puede influir en la toma de decisiones relacionados con negociaciones, atenciones o cambios en la estructura empresarial.

No contratamos a colaboradores sin realizar todo el proceso de selección y formación, sin importar grado de familiaridad con cualquier persona cercana a Asmet Salud EPS. La contratación de familiares o amigos está autorizada siempre y cuando estos cumplan con los estándares solicitados.

A la hora de algún conflicto de interés debemos mantener una posición justa y neutral frente al caso, sin tener preferencias de ninguna índole hacia los involucrados. No se puede influir en los procesos internos (ascensos, aumentos salariales, valoración) de Asmet Salud EPS de ningún empleado, estas decisiones serán tomadas por el personal encargado del área y gestión humana, en esto punto dejamos claro que entre familiares y amigos no puede haber control directo e indirecto ya que puede llegar a causar conflicto de intereses.

Ante cualquier irregularidad cada colaborador o usuario tiene el deber de informar a nuestra área Legal dicho comportamiento.

“Llamamos un conflicto de interés cuando los intereses personales de un colaborador de Asmet Salud EPS se anteponen a los intereses organizacionales de Asmet Salud EPS”

14.3.3. Conducta interna:

Vivimos gran parte de nuestro tiempo en el ambiente laboral, y sería caótico que en el viviéramos con miedo a equivocarnos, con la desconfianza y la intimidación. Es por este motivo que la EPS ASMED SALUD EPS S.A.S. promueve un comportamiento respetuoso y equitativo dentro

del personal interno, rechazando las actitudes discriminatorias por razón de sexo, origen étnico, religión, credo, edad, afinidad política, orientación sexual, discapacidad, nacionalidad o cualquier otro aspecto en el que se presente la situación.

La cultura empresarial está basada en aprender de los errores, reconocerlos y no repetirlos tomando actitud cooperativa, rápida y de respeto mutuo, estas prácticas se reflejan en la capacidad de ser más competitivos.

Las siguientes conductas se entienden como una falta contra el personal:

Presionar al personal a cargo para que realicen servicios de carácter personal.

Acoso sexual a los colaboradores.

Ofender, amenazar y descalificar públicamente al personal subordinado.

Exponer trabajos de colegas sin darle el mérito correspondiente.

14.3.4. Favores comerciales:

Un favor comercial es considerado un regalo ya sea en dinero o en especie, de entidades con las que hay alguna relación comercial.

EPS ASMET SALUD S.A.S. prohíbe a los empleados recibir regalos, favores y/o invitaciones por parte del gremio de proveedores, clientes o entidades con las que la institución haya establecido relaciones comerciales o de servicio, con el fin de obtener beneficios, inferir o comprometer la toma de las decisiones.

Los colaboradores podrán aceptar como obsequio agendas, lapiceros, calendarios u otro tipo obsequio siempre y cuando no supere el 10% del Salario Mínimo Legal Vigente.

14.3.5. Contravenciones:

Con el ánimo de fortalecer permanentemente el acervo de ideales, hábitos, valores morales, actitudes y la correspondencia con las conductas éticas y con la dirección empresarial se establecerá un conjunto de recursos y novedades que determinen eventuales faltas al Código de Conducta, estos recursos podrán ser informadas por cliente interno como también por los diferentes grupos de interés.

El cabal acatamiento de esta norma es de cumplimiento general, por tanto, la alta dirección y quienes ejercen estos cargos, deben ser ejemplo del cumplimiento de este código y no ser condescendiente con el quebrantamiento de las conductas éticas y políticas empresariales.

El proceso de Jurídica es el garante de llevar a cabo las investigaciones de carácter disciplinario derivado de los casos por presuntas faltas al Código de Conducta, y será el presidente en el caso de Asmet Salud quien imputa los preceptos respectivos de acuerdo con el reglamento interno de trabajo.

14.3.6. Negociaciones:

Asmet Salud EPS, para sus contrataciones y pagos cumple con las disposiciones dadas por la Superintendencia de Salud y la previa aprobación de la Junta Directiva, donde se precisan posibles mecanismos y técnicas abiertas, aplicables en la elección de prestadores y proveedores, que compartan con la organización los criterios éticos, calidad y rentabilidad de servicio y por ningún motivo podrán darse escenarios de contratación o pago preferencial para algún prestador de servicios o tecnologías que tenga relación con la EPS.

Asmet Salud EPS, no realizará operación alguna que favorezca la contratación y el pago de servicios con su propia red en menoscabo de otros prestadores de servicios de salud, proporcionando de este modo la aplicación del principio de transparencia y publicidad en todo el desarrollo del proceso de contratación y pagos.

Asmet Salud EPS elige a proveedores que tienen en común sus valores éticos y que sean reconocidos por una consistente reputación de confiabilidad y equidad en sus vínculos de negocios, tomando en consideración en la operación de selección parámetros de eficacia en función de los costos, calidad y servicio.

14.3.7. Uso de la información de la empresa:

Asmet Salud lidera un sistema de información confiable y seguro hacia todos sus clientes de manera precisa y detallada con la finalidad de dar respuesta oportuna a las diferentes solicitudes de los servicios requeridos por su comunidad.

Cientes: Asmet Salud maneja la información de sus afiliados a través de un sistema especializado donde recopila, almacena y distribuye la información hacia las diferentes áreas con un control en el manejo de sus claves y accesos a expertos únicos capacitados de manejo de este tipo de información.

Comunicación Interna:

Toda información se canaliza a través del presidente de parte de la junta directiva y el personal de la organización

Organización con comunicación efectiva.

Manejo de inquietudes, comentarios, quejas, reclamos y otros deben ser atendidos en forma eficaz para evitar malas comunicaciones e inconvenientes entre los involucrados. (externos e internos)

La información que llega a nosotros de nuestra área debe permanecer allí, pues no debemos comentarla con los demás porque podríamos desconocer el alcance que pueda tener. Al igual cuando recibimos información de otras áreas y consideramos que es importante, debemos hacerla conocer a nuestro jefe inmediato, para que se canalice en debida forma y se logre una comunicación efectiva.

Así mismo la inconformidad que manifestemos sobre algún tema debe ser manejado directamente con nuestro jefe o con la persona que pensemos que lo genera, porque si lo comentamos a todo pulmón en el corredor, primero estamos desconociendo el objetivo o fin que tuvo la situación, segundo estamos generando mal ambiente entre los que escuchan (internos o externos) porque no van a saber que origina la situación, en fin, debemos tratar nuestras inconformidades con los directamente involucrados para tener un manejo profesional de nuestras acciones.

Políticas de comunicación.

Asmet Salud EPS tiene claro que toda comunicación e información difundida se realizara de manera efectiva como parte de la construcción de los objetivos organizacionales y como tal motivo cuenta con medios de comunicación basados en la imagen corporativa, reputación y posicionamiento

Asmet salud posee directrices claras que permiten el despliegue de la información hacia las diferentes áreas.

Asmet salud cuenta con canales de comunicación garantizados que permitirán difundir lineamientos encaminados hacia la política y objetivos empresariales de la organización

Todos los miembros de la organización deben respetar y conocer los conductos regulares identificando las directrices de la comunicación para una toma de decisiones de manera confiable y efectiva.

Se entrega información a sus afiliados de manera confidencial y de carácter institucional cumpliendo con la Ley Habeas Data con la frecuencia según parámetros establecidos por la organización.

La empresa Asmet Salud maneja en su página web <https://www.asmet salud.org.co>, toda la información requerida por sus usuarios de manera corporativa e institucional permitiendo identificar su estructura, órganos de control, resultados y avances en el mercado, red de servicios y todo su desempeño y resultados dentro de la organización.

Desde esta página Asmet salud garantiza que todos los mecanismos de comunicación sean los pertinentes y adecuados dando a conocer retiro y nombramientos de todo el desarrollo administrativo de la organización.

Política revelación de información.

Asmet Salud EPS se compromete y asume la responsabilidad de proteger y cuidar por la información pertinente a cada grupo de interés, cumplimiento con las normas y políticas que establece la ley, Con el funcionamiento de esta política se ha implementado canales de comunicación

con sus afiliados y público en general, Junta directiva, miembros de los diferentes Comités dependientes de la Junta directiva, Accionistas e Inversionistas, Presidente además de las Entidades de Inspección Vigilancia y Control.

14.3.8. Comunicaciones estratégicas:

Asmet salud se ha esmerado y ha desarrollado un plan de comunicación enfocado hacia los objetivos corporativos y misionales de la organización, así como las necesidades identificadas donde nos ha permitido trabajar por fases la estructura de toda la comunicación estratégica entre los directores y coordinadores a nivel nacional.

Tabla 10 diagnóstico

	Realidad	Expectativa
Lenguaje y Tonos	Impersonal, directo, profesional, frio y cortante	Simple, amable. Participativo, asertivo y formal
Información	Directa y constante	Clara, oportuna, sencilla y concisa
Comunicación directa	Respetuosa y amistosa	simple
Comunicación masiva	Impersonal, fuerte excesiva e institucional	Interactiva y cordial

Fuente: Elaboración propia.

Con el estudio realizado se evidencia:

La información es directa y está basada en obligatorio cumplimiento por lo tanto es un poco difícil la mejora.

Se logra evidenciar estilos de comunicación al interior de la organización donde una es formal, fuerte y estructurada y la otra es cordial y cálida es decir se percibe ausencia en atención y comprensión.

Sin embargo Asmet salud ha venido trabajando desde muchos años atrás la implementación de nuevas herramientas tecnológicas que ha permitido el acercamiento y la socialización de toda la información interna hacia su mercado.

Con este proceso de investigación Asmet Salud ha creado un plan estratégico de comunicación donde su objetivo principal sea:

General: lograr que la comunicación sea completa organizada y con análisis de resultados durante el año a desarrollar por Asmet Salud.

Específicos:

Definir un plan de comunicación que permita una información clara y precisa.

Atenuar los riesgos en la comunicación y estructura interna de la empresa

Desarrollar mejoras hacia el servicio que permitan identificar los objetivos estratégicos y procesos misionales

Resaltar los valores corporativos de los líderes que permitan generar impacto positivo en el cliente.

Con este plan estratégico de comunicación se permite:

Que la información se convierta en un factor clave en el momento de identificar efectos negativos.

Reforzar y trabajar valores corporativos y cultura en general en los líderes de procesos para poder transmitirlos a los clientes.

Manejar herramientas tecnológicas que permita fidelización innovación y sostenibilidad en el mercado.

Realizar planes de mejora que permitan nuevos diseños en la estructura de la comunicación para generar resultados de impacto y crecimiento positivo.

Se establecen comités trimestrales para identificar falencias en la estrategia de comunicación y se estructuran canales que permitirán socializar los diferentes productos que ofrece la institución.

Canales y productos de comunicación:

Principales directos: Reuniones presenciales.

Electrónicos: Skype

Googlemeet

Salvapantallas

Complementarios.

Convencionales: carteleras, audiovisuales y circulares

Alternativos: pausas activas

La estrategia de comunicación busca promover la identidad de la organización con un modelo cultural que permita aprovechar el recurso humano y las nuevas herramientas tecnológicas que posee Asmet Salud para su mercado en general.

14.3.9. Cultura social y religión:

Todos los trabajadores de la empresa EPS ASMET SALUD se empoderan de una responsabilidad social, apoyando las diferentes actividades que realiza la entidad promoviendo una cultura de respeto e igualdad por sus compañeros y usuarios.

Todos los trabajadores de la empresa respetarán las costumbres culturales, las creencias religiosas, la raza y discapacidad de sus compañeros, usuarios y comunidad de su entorno, respetando su libertad de expresión.

A todo el personal que trabaja en la entidad se le brindara un trato digno y se evitara temas susceptibles a discusiones, para mantener un excelente ambiente laboral en la empresa.

14.3.10. Marco normativo:

Responsabilidades generales. Cada trabajador de la EPS ASMET SALUD debe cumplir sus responsabilidades en cumplimiento del código de ética de la entidad, por lo cual deben.

Desempeñar sus labores con integridad, profesionalismo, imparcialidad y diligencia.

Comprender y practicar el código de ética que tiene la empresa como cimiento en su actividad de servicios, manteniendo la confianza y la certeza de los usuarios y la comunidad en general, cumpliendo con los requisitos legales.

Conocer sus funciones y leyes de la entidad, pertinentes al desempeño de sus obligaciones evitando acciones que generen inconformidades que infrinjan estas disposiciones.

Proteger la información confidencial de los usuarios en el desarrollo de sus funciones en la empresa.

Cuidar y proteger los activos y artículos de la entidad, y solo utilizarlos para las diferentes actividades autorizadas.

Conocer y respetar el orden jerárquico de la empresa, en casos de informes de fraude o corrupción.

Conclusiones

En el trabajo anterior hemos diseñado el plan estratégico para la empresa EPS ASMET SALUD S.A.S., en el cual encontramos que uno de sus principales problemas según los diagnósticos realizados tiene que ver con la sostenibilidad financiera, creando con ello dificultades para cubrir de manera oportuna los compromisos con los proveedores y clientes, es por ellos que diseñamos un plan de mejora que permita mejorar la situación sin incrementar el gasto de los recursos, buscando encontrar aliados estratégicos que capitalicen la EPS, logrando así una mejora continua y sostenibilidad financiera.

Del mismo modo, hemos determinado a la responsabilidad social de la EPS ASMET SALUD S.A.S. como la estrategia que permite reconocer todas las acciones que superen progresivamente la afectación a los grupos de interés, tanto a nivel interno, externo y con su entorno. Además, basando y sincronizando su plan de acción con los objetivos señalados en el campo social, económico y ambiental; así como también tener la certeza de que su continuidad se basa en el cumplimiento de las expectativas de sus grupos de interés, principalmente con la comunidad afectada por sus actividades.

Referencias Bibliográficas

Asmet Salud EPS SAS. (s.f.). *www.asmetosalud.org.co*. Obtenido de dirección-administración:

<https://www.asmetosalud.org.co/direccion-administracion>

Arroyo, J. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. *Revista Nacional De Administración*, 9(1), 87-103. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ron/v20n2/v20n2a11.pdf>

Bermudez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325.

Calvo, Patrici. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. *Tópicos (México)*, (47), 199-232. Recuperado en 27 de junio de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008&lng=es&tlng=es.

Carmen Muñoz, Edith. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126. Recuperado en 27 de junio de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200005&lng=es&tlng=es.

da Silva, J. A., Pastor Tejedor, A. C., & Pastor Tejedor, J. (2014). El Uso Del Cuadro De Mando Integral Como Instrumento De Medición Para Comparar Los Modelos De Excelencia en Gestión. *Revista Ibero-Americana de Estrategia (RIAE)*, 13(4), 18–32. <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.5585/riae.v13i4.2013>

- Duque, Y., Cardona, M & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*. 29(52), 196-206. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v29n50/v29n50a09.pdf>
- Gioffreda, C. (2019). Los Pilares Del Pensamiento Estratégico: La Negociación, La Compulsión Y La Destrucción Aplicado Al Caso Argentino*. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.
- González Castro, Y., Manzano Durán, O., & Torres Zamudio, M. (2019). Capítulo 3: Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 77 - 119. Recuperado a partir de <https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>
- ISO (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto. Recuperado de https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Marulanda, N., & Rojas, M. D. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269–276. <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.4067/S0718-07642019000300269>
- Medina, M & Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mellado, Claudia. (2009). Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 15(1), 24-33. Recuperado en 27 de junio de 2020, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182009000100003&lng=es&tlng=es.

- Méndez Sáenz, A. B., Rodríguez García, M. del P., & Cortez Alejandro, K. A. (2019). Factores Determinantes de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Caso aplicado a México y Brasil. *Análisis Económico*, 34(86), 197–217. <https://doi-org.bibliotecavirtual.unad.edu.co/10.24275/uam/azc/dcsh/ae/2019v34n86/mendez>
- Muñoz Díaz, E. A., & Quinteros Porras, M. V. (2018). *Evaluación de resultados de proyectos sociales, mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector banca en Lima Metropolitana en el periodo 2015-2017: estudio de caso del proyecto “Contigo en tus finanzas en aula” del Banco de Crédito del Perú.*
- Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. *Administracion y Organizaciones*, 15(29), 61–78.
- Rodríguez González, Y., Cabrera Rodríguez, J. A., & Frías Valdivia, B. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica. *Folletos Gerenciales*, 22(3), 180–189.

Anexos

Enlace código de ética

file:///C:/Users/NAHWA/AppData/Local/Temp/Rar\$DIa18696.35848/codigo-de-etica-2-PRINT-READY.pdf