

**FORMULACIÓN DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL PARA FCV. INSTITUTO DEL CORAZÓN DE  
FLORIDABLANCA**

**MARIA ALEJANDRA SÁNCHEZ LÓPEZ**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECÁNICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
MAESTRÍA EN GERENCIA DE NEGOCIOS  
BUCARAMANGA**

**2014**

**FORMULACIÓN DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL  
EMPRESARIAL PARA FCV. INSTITUTO DEL CORAZÓN DE  
FLORIDABLANCA**

**MARIA ALEJANDRA SÁNCHEZ LÓPEZ**

**Proyecto de grado presentado como requisito para optar al título de  
Magíster en Gerencia de Negocios**

**DIRECTORA:**

**PhD. AURA CECILIA PEDRAZA AVELLA  
Doctora en Ciencias Económicas**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER  
FACULTAD DE INGENIERÍAS FISICOMECAÑICAS  
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES  
MAESTRÍA EN GERENCIA DE NEGOCIOS  
BUCARAMANGA**

**2014**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por ser quien me da la sabiduría y la fortaleza para asumir cada nuevo reto que me permite afrontar en mi vida.

A Paula y Felipe por ser mi constante inspiración para seguir preparándome y superando cada reto, a mi mama por su amor, por sus consejos y apoyo permanente.

A la Fundación Cardiovascular por darme la oportunidad de seguir desarrollandome profesionalmente.

A mis compañeros de MBA especialmente a Maribel, Sandra, Eddy y Carlos por su apoyo permanente.

A mi directora de proyecto por su paciencia absoluta, compromiso y orientación con la realización de este proyecto, sin eso no sería posible lograr lo que hoy estoy culminando.

## TABLA DE CONTENIDO

|   | <b>Pág.</b> |
|---|-------------|
| INTRODUCCIÓN  | 13          |
| <br>  |             |
| 1. GENERALIDADES DEL PROYECTO   | 18          |
| 1.1 ANTECEDENTES FCV. INSTITUTO DEL CORAZÓN DE<br>FLORIDABLANCA         | 18          |
| 1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA   | 21          |
| 1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA  | 23          |
| 1.4. OBJETIVOS  | 26          |
| 1.4.1 Objetivo General  | 26          |
| 1.4.2 Objetivos Específicos   | 26          |
| 1.5. ALCANCE  | 27          |
| <br>  |             |
| 2. ANÁLISIS TEÓRICO MODELOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL<br>EMPRESARIAL    | 28          |
| 2.1. DIFERENCIAS ENTRE LOS ESTÁNDARES DE GESTIÓN Y LOS DE<br>RESULTADOS | 30          |
| 2.2. ESTÁNDARES DE GESTIÓN  | 32          |
| 2.2.1. Guía ISO 26000   | 33          |
| 2.2.1.1. Descripción del Estándar                                       | 33          |
| 2.2.1.2. Variables RSE Guía ISO 26000.                                  | 35          |
| 2.2.1.3. Grupos de Interés  | 39          |
| 2.2.2. Guía Técnica Colombiana GTC 180                                  | 40          |
| 2.2.2.1. Descripción del Estándar                                       | 40          |
| 2.2.2.2 Variables de RSE Guía GTC 180                                   | 42          |
| 2.2.2.3. Grupos de Interés  | 44          |

|  |    |
|--|----|
| 2.2.3. SGE 21:2008   | 45 |
| 2.2.3.1. Descripción del Estándar                                  | 45 |
| 2.2.3.2. Variables RSE - SGE 21:2008                               | 46 |
| 2.2.3.3. Grupos de Interés   | 48 |
| 2.2.4. Principios del pacto global                                 | 49 |
| 2.2.4.1. Descripción de la Estándar                                | 49 |
| 2.2.4.2. Variables RSE – Pacto Global                              | 50 |
| 2.2.4.3. Grupos de Interés   | 51 |
| 2.2.5. Norma EFR 1000-1: Empresas Familiarmente Responsables       | 52 |
| 2.2.5.1. Descripción del Estándar                                  | 52 |
| 2.2.5.2. Variables RSE EFR 1001                                    | 53 |
| 2.2.5.3. Grupos de Interés   | 53 |
| 2.3. ESTÁNDARES DE RESULTADOS                                      | 53 |
| 2.3.1 Global Reporting Initiative (GRI): Memoria de Sostenibilidad | 54 |
| 2.3.1.1 Descripción del Estándar                                   | 54 |
| 2.3.1.2 Variables de RSE – GRI                                     | 55 |
| 2.3.2 Indicadores ETHOS  | 56 |
| 2.3.2.1 Descripción del Estándar                                   | 56 |
| 2.3.2.2. Variable RSE – Indicadores ETHOS                          | 57 |
| 2.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS ESTÁNDARES DE GESTIÓN Y RESULTADOS | 57 |
| <br>   |    |
| 3. BENCHMARKING PRÁCTICAS RSE                                      | 65 |
| 3.1 METODOLOGÍA BENCHMARKING                                       | 67 |
| 3.2 BENCHMARKING EMPRESAS DEL SECTOR SALUD                         | 70 |
| 3.2.1. Hospital Israelita Albert Einstein                          | 70 |
| 3.2.2. Clínica Alemana   | 71 |
| 3.2.3. Clínica Los Condes  | 72 |
| 3.2.4. Fundación Santa Fe de Bogotá                                | 74 |
| 3.2.5. Fundación Cardioinfantil                                    | 75 |

|   |     |
|---|-----|
| 3.2.6. Hospital Pablo Tobón Uribe   | 77  |
| 3.3 RESULTADOS CUANTITATIVOS BENCHMARKING SECTOR SALUD                            | 78  |
| 3.4 BENCHMARKING EMPRESAS DE OTRO SECTOR  | 83  |
| 3.4.1. Pacific Rubiales   | 83  |
| 3.4.2 INSURCOL LTDA.  | 85  |
| 3.4.3 Resultados Benchmarking Empresas Otro sector                                | 86  |
| <br>  |     |
| 4. DIAGNÓSTICO VARIABLES DE RSE EN FCV. INSTITUTO DEL<br>CORAZÓN DE FLORIDABLANCA | 89  |
| 4.1 METODOLOGÍA   | 89  |
| 4.2 POBLACIÓN   | 89  |
| 4.3 TÉCNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS   | 90  |
| 4.4. RESULTADOS DIAGNÓSTICO RSE FCV. INSTITUTO DEL CORAZÓN<br>DE FLORIDABLANCA    | 91  |
| <br>  |     |
| 5. PROPUESTA DE MODELO RSE PARA FCV. INSTITUTO DEL CORAZÓN<br>DE FLORIDABLANCA    | 118 |
| 5.1 MODELO DE RSE   | 119 |
| 5.2 DESARROLLO DE VARIABLES DE RSE  | 123 |
| 5.2.1 Variable gobierno corporativo   | 123 |
| 5.2.2. Derechos humanos   | 125 |
| 5.2.3. Prácticas laborales  | 127 |
| 5.2.4. Comunidad  | 129 |
| 5.2.6. Clientes   | 132 |
| 5.2.7. Proveedores  | 133 |
| 5.2.8 Gestion ambiental   | 135 |
| <br>  |     |
| 6. CONCLUSIONES   | 137 |
| 7. RECOMENDACIONES  | 140 |
| BIBLIOGRAFÍA  | 142 |

## LISTA DE TABLAS

|  | <b>Päg.</b> |
|--|-------------|
| Tabla 1. Estándares de Gestión   | 29          |
| Tabla 2. Estándares de Resultados  | 29          |
| Tabla 3: Ventajas y Desventajas Estándares de RSE  | 58          |
| Tabla 4: Variables de Estándares de Gestión y Resultados                                 | 62          |
| Tabla 5: Ranking Latinoamericano Mejores Instituciones Sector Salud<br>Latinoamérica     | 66          |
| Tabla 6: Ranking Latinoamericano Mejores Instituciones Sector Salud Colombia             | 67          |
| Tabla 7: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Hospital Israelita Albert<br>Einstein | 71          |
| Tabla 8: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Clínica Alemana                       | 72          |
| Tabla 9: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Clínica Los Condes                    | 73          |
| Tabla 10: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Fundación Santa Fe de<br>Bogotá      | 75          |
| Tabla 11: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Fundación<br>Cardioinfantil          | 76          |
| Tabla 12: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Hospital Pablo Tobón<br>Uribe        | 78          |
| Tabla 13: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Pacific Rubiales                     | 85          |
| Tabla 14: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Insurcol Ltda.                       | 86          |
| Tabla. 15: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Gobierno Corporativo                  | 92          |
| Tabla 16: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Derechos Humanos                       | 94          |
| Tabla 17: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Prácticas Laborales                    | 97          |
| Tabla 18: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Gestión Ambiental                      | 102         |

|   |     |
|---|-----|
| Tabla 19: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Prácticas Justas de Operación                     | 105 |
| Tabla 20: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Comunidad   | 108 |
| Tabla 21: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Clientes  | 111 |
| Tabla 22: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Proveedores                                       | 114 |
| Tabla 23 Resultados Diagnóstico RSE FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca                     | 115 |
| Tabla 24. Desarrollo Variable Gobierno Corporativo para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca | 124 |
| Tabla 25. Desarrollo Variable Derechos Humanos para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca     | 125 |
| Tabla 26. Desarrollo Variable Practicas Laborales para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca  | 127 |
| Tabla 27. Desarrollo Variable Comunidad para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca            | 130 |
| Tabla 28. Desarrollo Variable Ética para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca                | 131 |
| Tabla 29. Desarrollo Variable Clientes para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca             | 132 |
| Tabla 30. Desarrollo Variable Proveedores para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca          | 134 |
| Tabla 31. Desarrollo Variable Gestión Ambiental para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca    | 135 |

## LISTA DE GRÁFICOS

|  | <b>Pág.</b> |
|--|-------------|
| Gráfico 1: Principios Guía ISO 26000   | 34          |
| Gráfico 2: Principios Éticos GTC 180   | 42          |
| Gráfica 3: Porcentaje de Instituciones de Salud que desarrollan Estándares RSE                     | 79          |
| Grafica 4: Clasificación de los Grupos de Interés en el Sector Salud                               | 80          |
| Gráfica 5: Desarrollo de Variables RSE Empresas Sector Salud                                       | 83          |
| Gráfica 6: Desarrollo de Variables RSE Empresas Sector Petrolero Pacific Rubiales - Insurcol Ltda. | 88          |
| Gráfica 7 Diagnóstico Variables de RSE en la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca           | 116         |

## LISTA DE ANEXOS

|  | Pág. |
|--|------|
| Anexo A: Enfoque PHVA – GUIA GTC 180   | 147  |
| Anexo B. Modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR)                        | 148  |
| Anexo C: Estructura Indicadores GRI  | 149  |
| Anexo D. Lista de chequeo RSE  | 154  |
| Anexo E. Lista de chequeo RSE Hospital Albert Einstein                         | 167  |
| Anexo F: Gestión y Mejores Prácticas de RSE de la Clínica Alemana              | 200  |
| Anexo G. Lista de chequeo RSE Clinica Alemana                                  | 201  |
| Anexo H. Gestión y Mejores Prácticas de RSE de la Clínica Los Condes           | 214  |
| Anexo I. Lista de chequeo RSE Clinica Los Condes                               | 215  |
| Anexo J. Gestión y Mejores Prácticas de RSE de la Fundación Santa Fe de Bogotá | 235  |
| Anexo K. Lista de chequeo RSE Fundacion Santa Fé de Bogotá                     | 236  |
| Anexo L. Gestión y Mejores Prácticas de RSE de la Fundación Cardioinfantil     | 258  |
| Anexo M. Lista de chequeo RSE Fundacion Cardioinfantil                         | 260  |
| Regale una Vida  | 271  |
| Anexo N. Gestión y Mejores Prácticas de RSE del Hospital Pablo Tobon Uribe     | 278  |
| Anexo O. Lista de chequeo RSE Hospital Pablo Tobon Uribe                       | 282  |
| Anexo P. Gestión y Mejores Prácticas de RSE de Pacific Rubiales                | 301  |
| Anexo Q. Lista de chequeo RSE Pacific Rubiales                                 | 305  |
| Anexo R. Gestión y Mejores Prácticas de RSE de Insurcol Ltda.                  | 330  |
| Anexo S. Lista de chequeo RSE INSURCOL Ltda.                                   | 332  |

## RESUMEN

**TITULO:** FORMULACION DEL MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA FCV. INSTITUTO DEL CORAZÓN DE FLORIDABLANCA.\*

**AUTOR:** MARIA ALEJANDRA SANCHEZ LOPEZ\*\*.

**PALABRAS CLAVES:** Responsabilidad social, empresarial, estándar, gestión, resultados, grupos de interés, modelo.

### DESCRIPCIÓN:

El presente documento contiene la formulación de un modelo de responsabilidad social empresarial para la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca. La metodología desarrollada inicia con un análisis teórico de los diferentes estándares de gestión y resultados de responsabilidad social empresarial que existen a nivel nacional e internacional, posteriormente se desarrolló un proceso de Benchmarking de las prácticas de RSE en las 5 mejores instituciones del sector salud a nivel Latinoamericano según el ranking de la revista América Economía en el año 2012; luego se realizó un diagnóstico de las practicas actuales de RSE teniendo en cuenta la dimensión social, económico y ambiental que ha trabajado la institución en los dos últimos años, lo cual permitió evidenciar las variables que ha desarrollado y las brechas que existen a la fecha. Por último, se desarrolló un grupo foco para dar a conocer los resultados del diagnóstico, definir con el personal directivo la orientación de la política de RSE y establecer las variables a desarrollar en el modelo de RSE propuesto. Es así como el modelo plantea las siguientes variables a través de un plan de acción definido para cada una de ellas: gobierno corporativo, prácticas justas de operación (ética), satisfacción de las necesidades de los consumidores (clientes), RSE en la cadena de valor (proveedores), sostenimiento ambiental (gestión ambiental), realización plena de derechos y libertades (derechos humanos), compromiso con los colaboradores y su familia (prácticas laborales) y desarrollo de la comunidad. realización plena de derechos y libertades (derechos humanos), compromiso con los colaboradores y su familia (prácticas laborales) y desarrollo de la comunidad.

---

\* Proyecto de Grado

\*\* Facultad de Ingeniería Fisicomecánicas, Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Maestría en Gerencia de Negocios. Director: PEDRAZA AVELLA, Aura Cecilia.

## ABSTRACT

**TITLE:** FORMULATION OF THE MODEL FOR SOCIAL RESPONSIBILITY FOR THE FCV. AT THE HEART INSTITUTE OF FLORIDABLANCA \*

**AUTHOR:** MARIA ALEJANDRA LOPEZ SANCHEZ \*\*

**KEYWORDS:** Social Responsibility, Management, Standards, Profits, Stakeholders, Model.

### DESCRIPTION:

This document contains the formulation of a model of corporate social responsibility for the FCV. At the Heart Institute of Floridablanca. The methodology developed starts with a theoretical analysis of different management standards and corporate social responsibility results that exist at national and international level, then a process of benchmarking of CSR practices developed in the top 5 health institutions at Latin America as ranked by America Economia magazine in 2012, then a diagnosis of current CSR practices was made taking into account the social, economic and environmental dimension that the institution has worked in the past two years, which allowed evidence variables that has developed and the gaps to date. Finally, a focus group was held to publicize the results of the diagnosis, management define the orientation of the CSR policy and set variables to develop the CSR model proposed. Thus, the model raises the following variables through a defined action plan for each of them: corporate governance, fair operating practices (ethics), satisfying the needs of consumers (clients), CSR in the chain value (suppliers), environmental sustainability (environmental management), full realization of rights and freedoms (human rights), engagement with partners and family (practices) and community development. (human rights), engagement with partners and family (practices) and community development.

---

\* Grade work

\*\* Faculty of physicomechanical Engineering, School of Industrial and Business Studies. Masters in Business Management. Directed CHAVERRA SEPULVEDA, Juan David.

## INTRODUCCIÓN

Hoy la responsabilidad social empresarial (en adelante RSE) es una nueva realidad histórica que gracias a la globalización ha tomado vital importancia en todo tipo de organizaciones. Este nuevo paradigma ha transformado la creación de valor de las empresas basada inicialmente en el interés comercial y económico hacia la adopción de una actitud participativa frente a los impactos que genera desde el punto de vista social, ambiental y económico.

Frente al concepto de Responsabilidad Social Empresarial, no existe un concepto único pero según la Guía ISO 26000 la ha definido como "La Responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y en el medio ambiente, a través de una conducta transparente y ética que: contribuya con el desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en cuenta las expectativas de las partes interesadas (stakeholders), cumpla con las leyes y sea compatible con las normas internacionales de conducta, sea integrada en la totalidad de la organización y puesta en práctica en todas sus relaciones."<sup>2</sup>

Teniendo en cuenta este concepto y muchos otros la Responsabilidad Social Empresarial se enfoca en los impactos tanto positivos como negativos que genere una empresa en su entorno, en la comunicación permanente con sus grupos de interés teniendo como base un comportamiento ético y en el cumplimiento de los mínimos legales logrando de esta manera un beneficio común tanto de la sociedad como de la organización misma.

---

<sup>2</sup> Guía ISO 26000:2010. Términos y definiciones. Página 4 - 2.19

Es importante aclarar que siempre se ha relacionado el concepto de RSE con temas de caridad, balance social, donaciones o participación en causas sociales, este tipo de acciones no coloca a las empresas en el terreno de la RSE ya que no la blindan de los riesgos de adoptar un enfoque integral de responsabilidad social, adicionalmente muchas de estas actividades están dirigidas solo a un grupo de interés como lo es la comunidad y rara vez estos donativos se encaminan a construir sociedades auto gestionadas.

Las organizaciones deben generar una relación estratégica con todos sus públicos ya que son ellos los que dinamizan su misión y hacen posible que permanezcan en el tiempo, al igual que deben generar una relación estrecha con su entorno porque es en ella donde actúan, donde se desarrollan y donde se logra definir una imagen y reputación generando mayor valor para la organización.

La motivación de formular un modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca está en potencializar su deber misional como organización que provee servicios de salud, estableciendo un instrumento de gestión que le permita planear, evaluar y visualizar su desempeño social, económico y ambiental generando y creando valor diferencial, convirtiéndose en una empresa más sostenible y competitiva en el sector salud.

Desde sus inicios, la organización ha implementado diversas acciones sociales y ambientales respondiendo a un compromiso con la sociedad y a las exigencias de los procesos de certificación, premios y reconocimientos tanto nacionales como internacionales en los cuales ha participado. La organización ha trabajado en estándares como seguridad del paciente, humanización de la atención, gestión de la tecnología, enfoque del riesgo, transformación de la cultura y estrategias de producción más limpia, contribuyendo de esta manera a mejorar el desempeño ambiental en la prestación de sus servicios, a optimizar sus procesos y convertirse en un modelo de gestión de excelencia en el sector salud.

El trabajo que ha desarrollado la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca, a través de su trayectoria, ha estado enfocado adicionalmente en ser reconocida como una organización de clase mundial, para lo cual se ha apoyado en la participación de las diversas certificaciones, premios y reconocimientos. Sin embargo, en el caso de la responsabilidad social empresarial la organización no tiene definidos lineamientos básicos dentro de la estrategia corporativa, que le permita no solo aportar a la sostenibilidad de la región y del país sino lograr sus objetivos organizativos un motivo adicional para desarrollar el modelo de gestión de RSE.

La metodología propuesta para formular este modelo de gestión, es identificar los estándares que se trabajan en los diversos modelos de gestión de RSE que existen a nivel nacional e internacional, posteriormente realizar un benchmarking con las mejores empresas del sector salud a nivel Latinoamérica con el fin de evidenciar y analizar cuales son las variables que el sector desarrolla alrededor de la responsabilidad social empresarial. Se desarrollará luego un diagnóstico que permita identificar las prácticas actuales de responsabilidad social que ha desarrollado la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca basado en los lineamientos de dichas metodologías, modelos y enfoques de gestión de la RSE y finalmente se formulará el modelo de responsabilidad social de la FCV Instituto del Corazón de Floridablanca.

## **1. GENERALIDADES DEL PROYECTO**

### **1.1 ANTECEDENTES FCV. INSTITUTO DEL CORAZÓN DE FLORIDABLANCA**

La FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca, es la primera clínica de la Fundación Cardiovascular de Colombia, inaugurada en el año 1997 como una entidad prestadora de servicios de salud, la cual realiza un manejo integral de las patologías cardíacas y vasculares, que incluye prevención, diagnóstico, tratamiento médico quirúrgico y rehabilitación tanto en niños como en adultos.

Ha sido la primera institución con acreditación en Salud en Colombia, por parte del Ministerio de la Protección Social lo que le ha exigido desarrollar actividades enfocadas en el aspecto ambiental, humanización del servicio y seguridad del paciente. Hoy está catalogada como una de las cinco mejores clínicas del país en un nivel de excelencia y, de acuerdo al ranking realizado por la revista América Economía de septiembre de 2012, la FCV ocupa el noveno lugar por ser parte de aquellos hospitales que “mejor lo hacen” en América Latina, de acuerdo a la gestión evaluada en la clínica en seis dimensiones: seguridad y dignidad del paciente, capital humano, gestión del conocimiento, eficiencia y prestigio.

También fue la primera entidad hospitalaria en obtener en Enero del 2001, la certificación ISO 9001 para todos sus servicios. Desde el 2004 por su liderazgo en la aplicación de las normas ambientales, la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca recibió el primer reconocimiento Hospital Verde en la categoría de Mejor Desempeño Ambiental reiterando así el premio a su trabajo en el componente ambiental tanto en el año 2006, 2008 y 2010 por su compromiso y gestión en el manejo adecuado de residuos hospitalarios, sustancias químicas y reducción del consumo de agua y energía eléctrica.

Gracias al trabajo institucional y su permanente compromiso con la mejora continua y la seguridad del paciente, en el año 2009 la institución es acreditada internacionalmente por la Joint Commission International convirtiéndose en la primera institución hospitalaria en recibir esta acreditación en Colombia.

Su más reciente galardón lo obtuvo en el 2011, el Premio Iberoamericano de la Calidad - Categoría Plata, por su gestión y liderazgo en la calidad de sus servicios basado en el Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión el cual tiene por objeto “Promover la Auto evaluación y la focalización hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas del cliente y de las partes interesadas y mejorar la competitividad de las organizaciones de Iberoamérica a través de la calidad y de la excelencia.”<sup>3</sup>

Además de los reconocimientos y certificaciones obtenidas por la organización con el ánimo permanente de crecer y mejorar a nivel de todos sus procesos, la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca como organización de salud sin ánimo de lucro, desde hace 25 años y desde el punto de vista social ha trabajado por el bienestar de la comunidad y este ha sido el eje y piedra angular de su labor y crecimiento institucional, ofreciéndole a un sinnúmero de niños y adultos una opción de vida que para muchos de ellos pudo ser lejana y poco accesible.

Es así como durante los años 2010 y 2011 el programa *Corazón a Corazón*, atendió gratuitamente a un total de 2.920 pacientes tanto adultos como pediátricos, provenientes de diferentes partes del país como Tolima, Arauca, Caldas, Quindío y el Magdalena entre otros.

A través del *Club de Corazón Sano*, estrategia enfocada a educar a la comunidad en estilos de vida saludable y a ofrecer a tarifas preferenciales en consultas

---

<sup>3</sup> “Fundibeq” [en línea], disponible en:  
[http://www.fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/prize/index/index.html?\\_\\_setlocale=es](http://www.fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/prize/index/index.html?__setlocale=es)

especializadas, durante el año 2011 se beneficiaron de este programa 1.151 pacientes de municipios como San Gil, Piedecuesta, Oiba, Zapatoca, Confinés, Puerto Wilches y Girón. Con el propósito de impactar positivamente en la salud de la comunidad bumanguesa, la organización desde hace 8 años viene desarrollando el ¼ Maratón Ciudad de Bucaramanga, actividad deportiva que pretende ofrecer un espacio de integración tanto a los deportistas, familias y personas de todas las edades y condiciones en practicar una actividad que es fundamental para contar con un estilo de vida saludable y prevenir de esta manera los riesgos cardiovasculares.

En las estrategias enfocadas hacia el bienestar de los colaboradores, la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca, ha desarrollado programas pensando no solo en el trabajador sino en su familia ofreciendo espacios de reconocimiento de fechas especiales (día de la mujer, día del médico, día de los niños, día de la familia); adicionalmente ha abierto espacios para desarrollar aptitudes manuales y desarrollo del deporte a través del acondicionamiento físico. Desde el punto de vista de capacitación y con la proyección del Hospital Internacional, ha ofrecido al personal de todos los niveles tanto asistencial como administrativo, acceso a cursos de una segunda lengua como requerimiento y crecimiento profesional.

A nivel del desempeño ambiental la FCV. Instituto del Corazón ha definido como uno de los objetivos de calidad “Promover la cultura de responsabilidad ambiental”; por esta razón ha desarrollado el programa HOSPITAL VERDE como estrategia para un servicio más limpio, integrado por 5 programas ambientales los cuales son: Uso racional de la Energía, Uso Racional del Agua, Manejo Integral de Sustancias Químicas, Manejo Integral de Residuos y el Programa de las 5 S (eses).

Como organización certificada, cuenta con un proceso de selección y evaluación de sus proveedores.

A nivel de la organización interna la FCV. Instituto del Corazón ha trabajado en la formación y en el crecimiento continuo de sus colaboradores y en el enfoque hacia la comunidad. Además, la organización ha desarrollado proyectos productivos alrededor del tema de la salud que generan empleo y desarrollo en la región y la promoción del deporte, la cultura y la investigación.

Se puede concluir que la organización durante su historia y desde el punto de vista social siempre ha trabajado por el mejoramiento de las condiciones de vida de la población menos favorecida que no tiene acceso a servicios de salud especializados y ha desarrollado durante su trayectoria diferentes programas ambientales otros dirigidos a la comunidad y algunos acercamientos a sus grupos de interés; pero desafortunadamente han sido esfuerzos desordenados que muchos de ellos se han quedado en solo el desarrollo del proyecto y no se ha medido su impacto y han sido estrategias exitosas que por no contar con un compromiso formal y definido frente a la responsabilidad social empresarial, se han dejado de hacer. Por esta razón, es importante no solo definir una política de RSE, sino desarrollar todas estas actividades bajo un modelo que le permita no solo medir el impacto de sus acciones, sino desarrollar nuevas estrategias, consolidarlas bajo un esquema y darlo a conocer a sus grupos de interés.

## **1.2. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca con el interés permanente de lograr la excelencia en la gestión y en la prestación de sus servicios desde el año 2001 ha participado en diversos premios a nivel nacional e internacional e igualmente ha obtenido la certificación de sus procesos; toda esta labor le ha permitido contar con un reconocimiento importante en su gestión en aspectos como el cumplimiento de estándares de calidad y la atención en salud enfocada a la seguridad del paciente, el cumplimiento de los requisitos y procesos necesarios

para aliviar el dolor, el liderazgo en la aplicación de normas ambientales para contar de esta manera con una oferta de valor claramente diferenciada, sostenible y asegurar la competitividad en el sector.

Desde el aspecto de la inversión social la organización ha desarrollado programas como *Montañas Azules*<sup>4</sup>, *Corazón a Corazón*<sup>5</sup> y *Club del Corazón Sano*<sup>6</sup>, que han permitido a pacientes de escasos recursos y de diversas regiones del país el acceso a la prestación de los servicios de salud de alto costo y complejidad.

En materia de gestión ambiental y sanitaria, la FCV. Instituto del Corazón se ha comprometido en preservar y mejorar el ecosistema trabajando en los procesos productivos para reducir los riesgos relevantes hacia el ser humano y el medio ambiente; lo anterior a través de un programa para la Gestión Integral de Residuos Hospitalarios, desde la generación hasta la disposición final de los mismos e identificando alternativas de mejoramiento dentro de los servicios con respecto al consumo de agua y energía.

Como se observa la organización ha desarrollado en el transcurso del tiempo diversas estrategias desde lo social y ambiental que han dado respuesta a su razón social, pero no cuenta con un **marco de desarrollo y gestión** en estos aspectos que le permitan responder y evaluar el impacto de las variables de responsabilidad social empresarial logrando generar una ventaja competitiva en el sector al que pertenece.

---

<sup>4</sup> **Montañas Azules:** Programa social de la FCV que brinda hospedaje, alimentación, transporte al paciente de escasos recursos que proviene de diferentes partes de l país y debe realizarse el procedimiento quirúrgico en la institución.

<sup>5</sup> **Corazón a Corazón:** Programa social de la FCV que llega a poblaciones apartadas del país brindando exámenes gratuitos de cardiología con el fin de identificar la población infantil afectada por problemas cardiovasculares

<sup>6</sup> **Club del Corazón Sano:** Programa social de la FCV que tiene como objetivo proveer servicios de salud de alta complejidad y excelente calidad a bajo costo a través de un proceso de afiliación y carnetización al programa.

Adicionalmente la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca no cuenta con un mecanismo formal de comunicación que cumpla con los requisitos planteados por las diferentes guías que se utilizan para la elaboración de las memorias de sostenibilidad, como lo es el Global Reporting Initiative “GRI”, el cual tiene como fin dar a conocer los resultados del desempeño ambiental, social y económico de las organizaciones a sus grupos de interés.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA**

Definir lineamientos, políticas y acciones enmarcadas en la responsabilidad que tiene una organización con su entorno en el ámbito social, ambiental y económico, satisfacer a los clientes que hoy están mas informados y son mas exigentes frente a lo que están consumiendo y/o utilizando, comunicar transparentemente a los diversos grupos de interés sobre la gestión de la organización, fortaleciendo de esta manera su imagen, reputación y credibilidad, son factores que sumados hacen que una organización sea más competitiva y con un valor diferencial frente al mercado.

Es por esta razón que surge la necesidad de involucrar dentro de la estrategia corporativa de la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca, una herramienta de gestión que permita desarrollar este nuevo paradigma de la responsabilidad social empresarial como nueva fuente de competitividad y sostenibilidad.

Desde el punto de vista de **pertinencia práctica**, al formular un modelo de gestión de RSE, la organización logrará diagnosticar y evaluar el impacto de lo que se ha desarrollado en torno a los aspectos ambientales, sociales y económicos e igualmente contar con un marco de gestión desde el gobierno corporativo que le permita definir y desarrollar los lineamientos para ser una empresa socialmente responsable, la cual debe ceñirse desde su estrategia hasta la operación a unos

estándares de conducta socialmente responsables, a una nueva manera de gerenciar el negocio y así crear valor para todas las partes interesadas.

Sumado a lo anterior, la organización logrará identificar los aspectos de desempeño e impacto en la comunidad, con el fin de fortalecer su imagen, reputación y credibilidad institucional; le permitirá identificar, clasificar y priorizar sus grupos de interés definiendo de esta manera las estrategias de comunicación pertinentes.

En cuanto a la **pertinencia teórica** se realizará una revisión bibliográfica de los principales modelos de medición y gestión de la RSE tanto a nivel nacional como internacional, con el fin de definir los estándares que desarrollan en común para cada uno de estos enfoques.

Como **aporte social** el modelo de RSE más que un enfoque estratégico es una decisión de naturaleza eminentemente ética y voluntaria que busca no solo la sostenibilidad de la organización sino también la de su entorno. La construcción de confianza con sus grupos de interés a través del conocimiento de sus expectativas y el trabajo en equipo que se derive de ellas, le va a permitir a la organización fortalecer su relación con los diferentes stakeholders. La RSE adicionalmente le permitirá medir e identificar los impactos sociales tanto positivos como negativos que se generen de las decisiones estratégicas que la organización desarrolle, adoptando medidas oportunas para mejorar su contribución a la sociedad.

Para la RSE la gestión del talento humano es una variable muy importante, ya que es el personal la esencia de la organización, es una fuente de ventaja competitiva y adicionalmente es por donde debe comenzar la voluntad, el compromiso y el desarrollo de la RSE. La creación de un entorno de trabajo de calidad que

favorezca la motivación, la retención y el bienestar del talento humano son ventajas que la organización logrará a través de la responsabilidad social.

La FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca durante estos 15 años ha logrado obtener un posicionamiento importante a nivel regional, nacional e internacional gracias al esfuerzo, a la visión de los líderes y al logro de certificaciones y reconocimientos que durante este tiempo ha cosechado. Actualmente se ha dado cuenta que la RSE mas que un tema de moda de las organizaciones, es una nueva forma de ver el negocio que le permite reflexionar sobre cómo el entorno afecta su crecimiento, cómo el ser competitivo requiere de esa capacidad de respuesta y anticipación a las demandas y necesidades de dicho entorno y, si no las conoce y no ha medido el impacto de sus decisiones estratégicas a nivel ambiental, social y económico, no sabe que tanto aporta y contribuye al desarrollo sostenible de la región y del país.

Además de lo anterior requiere de un compromiso estratégico que le permita alinear todos sus procesos hacia un enfoque sostenible, conocer las expectativas y necesidades de sus diferentes grupos de interés para definir estrategias con cada uno de ellos y ser transparente en su comunicación a través de la rendición de cuentas o memoria de sostenibilidad como un reporte integrado de su gestión.

Realmente hay un gran número de cosas por desarrollar, trabajar y fortalecer en cada una de las variables propuestas no solo por los diferentes modelos de gestión de la RSE sino también por lineamientos definidos por el Pacto Mundial<sup>7</sup>, los Objetivos del Milenio<sup>8</sup> y el Libro Verde<sup>9</sup>. Este es una oportunidad para que

---

<sup>7</sup> **Pacto Mundial:** Es una iniciativa voluntaria y de ciudadanía corporativa más grande del mundo en la cuál las empresas se comprometen a alinear sus estrategias y operaciones con diez principios universalmente aceptados en cuatro áreas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anti-corrupción.

<sup>8</sup> **Objetivos del Milenio:** Son ocho propósitos de desarrollo humano que fijaron 189 países miembros de las Naciones Unidas donde acordaron trabajar por la erradicación de la pobreza, la educación primaria universal, la igualdad entre los géneros, la mortalidad infantil, materna, el avance del VIH/sida, el sustento del medio ambiente y el fomentar una asociación mundial para el desarrollo.

cada estrategia que sea definida por la organización tenga el enfoque pertinente y convierta a la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca en una empresa socialmente responsable.

## **1.4. OBJETIVOS**

**1.4.1 Objetivo General** Formular un modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca, con el propósito de ofrecer a esta institución un instrumento de gestión que le permita planear, evaluar y visualizar su desempeño social, ambiental y económico.

### **1.4.2 Objetivos Específicos**

- Realizar un análisis de los principales modelos teóricos de medición y gestión de la RSE, con el fin de definir estándares y variables en común que sirvan de base para el diseño del instrumento de recolección de información y de esta manera realizar el diagnóstico propuesto.
- Realizar un benchmarking sobre prácticas de RSE en las 5 mejores instituciones del sector salud a nivel latinoamericano en el año 2012 según ranking de la revista América Economía, con el propósito de evidenciar las variables de RSE comunes en el sector salud y adicionalmente hacer un revisión comparativa de empresas de otros sectores a nivel nacional que desarrollen estratégicamente la RSE y se destaquen por su desempeño económico, ambiental y social.
- Identificar a través de un diagnóstico las prácticas actuales y cumplimiento del enfoque de RSE de la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca, durante los

---

<sup>9</sup> **Libro Verde:** Es el marco europeo para promover la calidad y la coherencia de las prácticas de responsabilidad social en las empresas.

dos últimos años, para evidenciar las variables de gestión de la RSE que ha desarrollado la organización y las brechas que existen a la fecha.

- Diseñar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la FCV Instituto del Corazón de Floridablanca con el fin de contar con un marco de desarrollo y gestión en lo social, económico y ambiental.

### **1.5. ALCANCE**

Con este trabajo de aplicación se entregará el modelo de gestión de Responsabilidad social empresarial de la FCV. Instituto del Corazón, el cual comprende:

- Revisión de los principales modelos de RSE.
- Análisis de variables de RSE que se desarrollan en el sector salud a nivel Latinoamérica.
- Diagnóstico de las prácticas de RSE en FCV. Instituto del Corazón durante los dos últimos años.
- Variables a desarrollar según resultados diagnóstico.
- Propuesta Plan de Acción.
- Indicadores.

## **2. ANÁLISIS TEÓRICO MODELOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Con el fin de conocer las variables y estándares que desarrollan los principales modelos de Responsabilidad Social Empresarial que existen a nivel nacional e internacional, se realizó una revisión bibliográfica para poder conocer las ventajas y desventajas de cada uno con el objetivo de construir el instrumento de recolección de información en el proceso de benchmarking y de diagnóstico de la RSE en la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca.

Existen varios estándares que impulsan de forma práctica y efectiva la creación de modelos de gestión de RSE en las organizaciones, los cuales se generan de diversas fuentes como organismos internacionales, gobiernos, asociaciones y fundaciones entre otros. Se determinó realizar el proceso de revisión bibliográfica de los diferentes estándares de gestión y resultados existentes, los cuales ayudarán a generar posteriormente un modelo de responsabilidad social empresarial para la institución. En ese sentido se tiene en cuenta el desarrollo que cada uno de estos estándares hace de la dimensión social, económica y ambiental, de los procesos de comunicación y relación con los stakeholders y adicionalmente de su objetivo que es inculcar de forma práctica y efectiva este nuevo valor de conciencia que es la responsabilidad social en las organizaciones.

Como se puede apreciar en la Tabla No 1 se seleccionaron los estándares de gestión y en la Tabla No. 2 los estándares de resultados de la RSE a nivel nacional e internacional teniendo en cuenta criterios de procedencia, entidad que lo promueve y variables que desarrolla.

**Tabla 1. Estándares de Gestión**

| <b>MODELO DE RSE</b>  | <b>PROCEDENCIA</b> | <b>ENTIDAD QUE LO PROMUEVE</b>                          | <b>VARIABLES DE RSE</b>   | <b>CERTIFICABLE</b> |
|-----------------------|--------------------|---|---|---------------------|
| <b>Guía ISO 26000</b> | Internacional      | ISO<br>(International Organization for Standardization) | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Social.</li> <li>• Ambiental.</li> <li>• Económica.</li> <li>• Grupos de Interés.</li> </ul> | NO                  |
| <b>GTC 180</b>        | Colombiana         | ICONTEC   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Social.</li> <li>• Grupos de Interés.</li> </ul>   | NO                  |
| <b>SGE 21</b>         | Internacional      | Foretica  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Social.</li> <li>• Ambiental.</li> <li>• Económica.</li> <li>• Grupos de Interés.</li> </ul> | SI                  |
| <b>PACTO GLOBAL</b>   | Internacional      | ONU   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Social.</li> <li>• Ambiental.</li> <li>• Económica.</li> <li>• Grupos de Interés.</li> </ul> | NO                  |
| <b>EFR 1000</b>       | Internacional      | Mas Familia   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Social.</li> </ul>   | SI                  |

Fuente: Elaboración Propia

**Tabla 2. Estándares de Resultados**

| <b>MODELO DE RSE</b>                     | <b>PROCEDENCIA</b> | <b>ENTIDAD QUE LO PROMUEVE</b> | <b>VARIABLES DE RSE</b>  | <b>CERTIFICABLE</b> |
|--|--------------------|--------------------------------|--|---------------------|
| <b>Global Reporting Initiative (GRI)</b> | Internacional      | Global Compact                 | Establecimiento de indicadores de desempeño en responsabilidad social. | NO                  |
| <b>ETHOS</b>                             | Internacional      | Instituto ETHOS Brasil         | Establecimiento de indicadores de desempeño en responsabilidad social. | NO                  |

Fuente: Elaboración Propia

Es importante resaltar que cada uno de estos estándares cuentan con el propósito de ofrecerle herramientas a las organizaciones para incorporar a su gestión la Responsabilidad Social Empresarial con todas sus variables y de esta manera alinear sus estrategias y operaciones a una realidad globalizada y cambiante, donde se empiezan a analizar los impactos positivos y negativos de la gestión de una organización para que esta sea sostenible en el tiempo y cuente con mecanismos eficientes de comunicación con sus grupos de interés.

## **2.1. DIFERENCIAS ENTRE LOS ESTÁNDARES DE GESTIÓN Y LOS DE RESULTADOS**

Como se ha explicado anteriormente existen diversas normas y estándares tanto nacionales como internacionales los cuales son de implementación voluntaria y que se han posicionado para desarrollar en las organizaciones los diferentes aspectos de la Responsabilidad Social Empresarial. Algunos de ellos certificables y auditables que dan lugar a otorgamiento de un sello como la SGE 21 y otras simplemente como guías, modelos o iniciativas mundiales que le permiten a una organización establecer, mantener y mejorar de forma continúa un enfoque de Responsabilidad Social en su gestión.

Los estándares de gestión como la SGE 21, ISO 26000, GTC 180, Norma EFR 1000-1: Empresa Familiarmente Responsable y los lineamientos del pacto global son herramientas que le permiten a todo tipo de organización, independiente de su tamaño, sector y ubicación, incorporar en todos los procesos de la organización la esencia de la responsabilidad social, el cual debe ser transversal a la organización ya que involucra a todos los niveles de esta y no a una área específica.

La mayoría de estas herramientas de gestión tienen como prioridad desarrollar el aspecto de la gobernabilidad, el cual depende en buena medida, de aspectos como la composición, la estructura, las tareas y la forma de funcionar de sus máximos órganos de gobierno y dirección; esta es realmente la base para que una organización desde su eje directivo y estructural defina los lineamientos (políticas, misión, visión, estrategia, valores) para adherir el componente de RSE a todos sus procesos. En general estos estándares desarrollan en común lineamientos que buscan mejorar la calidad de vida de sus empleados y mantener buenas relaciones con los diferentes grupos de interés, mantener un nivel de responsabilidad con el gobierno, una adecuada y eficiente comunicación con los proveedores, clientes y comunidad en la que impacta por su actividad.

Normalmente este tipo de *Estándares de Gestión* cuentan con una estructura en la que se desarrollan el enfoque de la triple cuenta de resultados (económica, ambiental y social), proponen algunos indicadores que permite evaluar su gestión de RSE y finalmente recomiendan el reporte de la información a través de un informe de sostenibilidad.

A diferencia de los *Estándares de Reporte o Resultados*, como lo son el Global Reporting Initiative en adelante GRI e Indicadores ETHOS, herramientas que permiten a las empresas evaluar el grado de desarrollo de las estrategias, políticas y prácticas en los distintos ámbitos de la RSE a través de indicadores cuantitativos y/o cualitativos. Adicionalmente este tipo de estándares señalan la metodología de desarrollar una memoria de sostenibilidad, documento donde se comunica el desempeño financiero, ambiental y social de una organización a sus grupos de interés. Este informe debe proporcionar una imagen equilibrada y razonable del desempeño en materia de sostenibilidad por parte de la organización informante e incluirá tanto las contribuciones positivas como las negativas; de esa manera evita el riesgo de que la imagen de la organización se vea asociada a una gestión sostenible deficiente. El modelo más utilizado es la guía GRI y la publicación de

este documento le genera a las empresas reconocimiento, buena imagen y reputación.

El creciente interés por las memorias de sostenibilidad va ligado a la demanda de una mayor transparencia en la rendición de cuentas por parte de las empresas. Los grupos de interés no sólo esperan que las empresas tengan en cuenta sus impactos sociales y medioambientales, sino que también quieren estar informados sobre cómo actúan efectivamente en la triple cuenta de resultados.

Los estándares tanto de gestión como de resultados, en general, tratan de aportar a las empresas instrumentos que sirvan para incorporar en su cultura corporativa los elementos de la RSE. Si bien este tipo de métodos pueden resultar útiles a las compañías en el diseño de los elementos de su sistema de gestión de la RSE, es indispensable estudiar bien el alcance y contenidos de cada una de las mismas, ya que no son excluyentes, ni complementarias. Hay que conocer bien el papel y servicio de cada estándar y utilizar el que respondan en mayor medida a las características de la empresa, a sus localizaciones geográficas, a los aspectos más críticos del negocio en relación a la sostenibilidad y a las exigencias explícitas que los grupos de interés, con los que se relaciona.

A continuación se desarrollará a mayor profundidad cada estándar tanto de gestión como de resultados, teniendo en cuenta las variables de RSE que desarrollan cada uno, los principios que tienen en cuenta y el enfoque con los grupos de interés que maneja.

## **2.2. ESTÁNDARES DE GESTIÓN**

Este tipo de estándares le ofrecen a la organización una posible y decisoria forma de proceder y normalmente requiere que se definan una estructura con políticas,

objetivos, procesos e indicadores, acciones correctivas, preventivas y su aplicación debe realizarse de una manera sistemática y continua. A continuación se desarrollan a fondo cada uno de los estándares de gestión seleccionados.

### **2.2.1. Guía ISO 26000**

**2.2.1.1. Descripción del Estándar** Es una norma internacional no certificable, desarrollada por la ISO (Organización Internacional de Normalización)<sup>10</sup>. Se creó con el objetivo de proporcionar una orientación a las organizaciones de carácter público o privado sobre los principios de responsabilidad social y el involucramiento con las partes interesadas y las diferentes maneras de cómo integrar dichas variables a un comportamiento socialmente responsable.

Esta norma fue desarrollada en un proceso con participación de múltiples partes interesadas, involucrando expertos de alrededor de 80 países, cubriendo seis grupos de interés diferentes: Consumidores, Gobierno, Industria, Trabajadores, Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) y Servicios, Apoyo, Investigación y Otros.

La ISO 26000 pretende ayudar a las organizaciones a contribuir con el desarrollo sostenible, a animarlas a ir más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es un deber fundamental de cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Adicionalmente a facilitar el establecimiento de un marco de referencia de la RSE y a complementar otros instrumentos e iniciativas de responsabilidad social, no de reemplazarlos.

Esta guía tiene un enfoque de aplicación hacia empresas de gran tamaño independiente de su actividad y define la RSE como “ La responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la

---

<sup>10</sup> ISO [en línea], disponible en: <http://www.iso.org/iso/home/standards/iso26000.htm>

sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento y este integrada en toda la Organización y se lleve a la práctica en sus relaciones”<sup>11</sup>.

Para integrar el comportamiento socialmente responsable a una organización, la ISO 26000 contempla unos principios los cuales se deben desarrollar y tener en cuenta (Ver Gráfico 1).

**Gráfico 1: Principios Guía ISO 26000**



Fuente: Elaboración Propia

<sup>11</sup> Nueva Norma ISO 26000:2010 “Guía de Responsabilidad Social” [en línea], disponible en: <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>

El desarrollo de estos principios le permiten a una organización contribuir al desarrollo sostenible respondiendo antes sus impactos en la sociedad, tomando medidas para solucionarlos o prevenirlos, dando a conocer sus resultados de gestión, definiendo normas de comportamiento ético, escuchando y haciendo gestión de las demandas de sus grupos de interés, respetando las normas internacionales cuando su operación lo requiera y promoviendo los derechos humanos aceptados universalmente y aplicables de forma indivisible en todos los países, culturas y situaciones.

**2.2.1.2. Variables RSE Guía ISO 26000** La GUIA ISO 26000 ha identificado un total de 37 asuntos relacionados con siete materias fundamentales de la RSE; estas se interrelacionan y se complementan. No existe un orden preestablecido para desarrollarlas, depende de la situación o contexto concreto en la que se encuentre la institución. Todas las materias fundamentales, pero no todos los asuntos, son relevantes para las organizaciones; su grado de relevancia dependerá de la naturaleza, tamaño y ubicación de las mismas.

Teniendo en cuenta el texto de la de la GUIA ISO 26000 a continuación se realiza un resumen de cada una de estas materias, las cuales son:

**a. Gobernanza de la organización:** Es el factor más importante para hacer posible que una organización integre la RSE en sus relaciones y se responsabilice de los impactos de sus decisiones y actividades.

Una gobernanza eficaz permite a una organización tomar acciones en el resto de materias fundamentales y asuntos e incorporar los principios sobre rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, al principio de legalidad, de la normativa internacional de comportamiento y respeto a los derechos humanos.

El liderazgo es clave para una organización eficaz. “Esto es cierto, no sólo para la toma de decisiones, sino también para motivar a los empleados a que practiquen la responsabilidad social y para integrarla a través de la cultura de la organización. Todas las organizaciones deberían implementar procesos, sistemas, estructuras u otros mecanismos que permitan aplicar los principios y prácticas de responsabilidad social”.<sup>12</sup>

- b. Derechos Humanos:** Los asuntos relacionados a esta materia fundamental son: debida diligencia, situaciones de riesgo para los derechos humanos, evitar la complicidad, resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, derechos civiles y políticos, derechos económicos, sociales y culturales, principios y derechos fundamentales en el trabajo. Una organización tiene la responsabilidad de respetar los derechos humanos, incluso dentro de su esfera de influencia.
- c. Prácticas Laborales:** Este asunto es esencial para lograr justicia social, estabilidad y paz, en donde se debe distinguir el rol del gobierno como órgano de estado y el rol del empleador quien debe actuar conforme a la ley, aun si la capacidad del gobierno de hacer cumplir la ley sea inadecuada.

“Las prácticas laborales incluyen reclutamiento y promoción de trabajadores; procedimientos disciplinarios, transferencia y traslado de trabajadores; finalización de la relación de trabajo; formación y desarrollo de habilidades; salud; seguridad e higiene industrial y

---

<sup>12</sup> ISO 26000 Materias Fundamentales. [en línea] disponible en: <http://www.vincular.cl/iso-26000/materias-fundamentales>

<sup>3</sup> Referencia: Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social: Primera Edición Noviembre 01 de 2010. [en línea] disponible en: <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>

cualquier política o práctica que afecte las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración”<sup>13</sup>.

**d. Medio Ambiente:** La responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y prosperidad de los seres humanos; por eso es un tema vital en el marco de la RSE. Las decisiones y actividades de las organizaciones invariablemente generan un impacto en el medio ambiente independientemente donde se ubiquen. Esos impactos están asociados al uso que la organización realiza de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, la organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

La sociedad se enfrenta a muchos desafíos ambientales, incluyendo el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas y la degradación de asentamientos humanos urbanos y rurales. A medida que la población mundial crece y el consumo aumenta, estos cambios son amenazas crecientes para la seguridad humana y la salud y el bienestar de la sociedad.

**e. Prácticas Justas de Operación:** Corresponde a la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones, llámese entes gubernamentales, así como, entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, y las asociaciones de las cuales son miembros. La competencia justa, el respeto a los derechos de la propiedad, los

---

<sup>13</sup> ISO 26000 Materias Fundamentales. [en línea] disponible en: <http://www.vincular.cl/iso-26000/materias-fundamentales>

temas de anti-corrupción y un comportamiento socialmente responsable son algunas de los asuntos relacionados en este ítem.

La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

- f. Asunto de Consumidores:** Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos. Estas responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los demás vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario.

“Los asuntos relacionados con esta materia son prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación; protección de la salud y la seguridad de los consumidores; consumo sostenible; servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias; protección y privacidad de los datos de los consumidores; acceso a servicios esenciales; educación y toma de conciencia.”<sup>14</sup>

- g. Participación activa y desarrollo de la comunidad:** Este asunto va más allá de identificar a las partes interesadas e involucrarse con ellas, en relación con los impactos de las actividades que desarrolle la organización; también abarca el apoyo y la creación de una relación con la comunidad. Pero sobre todo, implica el reconocimiento del valor de la comunidad, en la cual puede ayudar a

---

<sup>14</sup> ISO 26000 Materias Fundamentales. [en línea] disponible en: <http://www.vincular.cl/iso-26000/temas-de-consumidores>

promover niveles más elevados de bienestar y por ende a mejorar su calidad de vida.

Los asuntos clave del desarrollo de la comunidad a las que una organización puede contribuir “ incluyen la creación de empleo mediante la expansión y diversificación de las actividades económicas y el desarrollo tecnológico. También puede contribuir a través de las inversiones sociales en la generación de riqueza e ingresos mediante iniciativas de desarrollo económico local; ampliando programas de educación y desarrollo de habilidades; promoviendo y preservando la cultura y las artes; y proporcionando y/o promoviendo servicios de salud a la comunidad. El desarrollo de la comunidad podría incluir el fortalecimiento institucional de la comunidad, sus grupos y foros colectivos, programas culturales, sociales y ambientales y redes locales que involucren a múltiples instituciones”<sup>15</sup>.

**2.2.1.3. Grupos de Interés** La Guía ISO 26000, en su capítulo 5, aborda este aspecto desde la identificación e involucramiento con sus partes interesadas como uno de los ejes fundamentales en el desarrollo de la RSE proporcionando orientación con respecto a cómo se identifican y como podría ser el proceso de comunicación con dichos grupos de interés.

Involucrarse con las partes interesadas desde el punto de vista de este estándar es positivo ya que le permite a la organización fundamentar sus decisiones a través de una mejor comprensión de las posibles consecuencias de sus acciones y de sus impactos, revisar su desempeño para que pueda mejorarlo e incrementar la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones, entre otros beneficios.

---

<sup>15</sup> ISO 26000 Materias Fundamentales. [en línea] disponible en: <http://www.vincular.cl/iso-26000/participacion-activa-y-desarrollo-de-la-comunidad>

Esta guía propone una serie de preguntas que permiten identificar los grupos de interés. Estas son<sup>16</sup>:

- ¿Con quién tenemos obligaciones legales?
- ¿Quién podría verse afectado positiva o negativamente por las actividades de la organización?
- ¿Quiénes han estado involucrados cuando se necesitó abordar temas similares?
- ¿Quién puede ayudar a la organización a abordar impactos específicos?
- ¿Quién quedaría desfavorecido si fuera excluido del involucramiento?
- ¿Quién se ve afectado en la cadena de valor?

## **2.2.2. Guía Técnica Colombiana GTC 180**

**2.2.2.1. Descripción del Estándar** Su creación y diseño fue liderado por el ICONTEC, como Organismo Nacional de Normalización; adicionalmente contó con la participación de diversas instituciones colombianas las cuales tenían como objetivo construir un documento que fomentará el compromiso voluntario con la RSE, unificará conceptos y definiciones y fijara métodos de evaluación, entre otros aspectos. Su creación ha sido agregar valor y no reemplazar los acuerdos inter-gubernamentales existentes, que tienen relevancia para la RSE, como lo son la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas y aquellas adoptadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).

Esta Guía puede ser aplicada por organizaciones de todos los tamaños en cualquier país, es de carácter voluntario y no certificable; su objetivo es

---

<sup>16</sup> Norma Técnica Colombiana ISO 26000 pg.19

proporcionar directrices para establecer, implementar y mejorar en forma continua un enfoque de responsabilidad social en la gestión, involucrar a las partes interesadas en una gestión socialmente responsable y finalmente comunicar y evidenciar este enfoque ante estos grupos de interés.

La GTC 180 ha definido la RSE como “El compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (stakeholders), en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.”<sup>17</sup>

Para desarrollar una gestión socialmente responsable en las organizaciones la GTC 180 ha definido 6 principios éticos (Ver Gráfico No. 2)

---

<sup>17</sup> Norma Técnica Colombiana GCT 180. Página 1. Términos y definiciones

**Gráfico 2: Principios Éticos GTC 180**



Fuente: Elaboración Propia

Además, sugiere adoptar el enfoque clásico del **PHVA**, como el ciclo natural de gestión para integrar el enfoque de responsabilidad social a todos los sistemas de gestión vigentes que existan en cualquier tipo de organización. La GTC 180 sugiere seguir un derrotero de doce pasos a lo largo del PHVA el cual puede verse en el Anexo 1. Enfoque PHVA-Guía GTC 180

La implementación de la GTC 180 para una organización trae varios beneficios como son establecer un marco de gestión basado en el desarrollo sostenible, estrechar las relaciones y generar fidelidad y satisfacción creciente con los diferentes grupos de interés e incrementar la reputación de la organización.

**2.2.2.2 Variables de RSE Guía GTC 180** Esta GUIA no desarrolla las variables de RSE a través de materias fundamentales como lo hace la GUIA ISO 26000 sino a

través del enfoque de PHVA y presenta los pasos necesarios para que los lineamientos generales de una gestión socialmente responsable se materialicen en la elaboración, diseño y ejecución de estrategias para la organización, de la siguiente manera:

**a. Gobierno Corporativo:** En este aspecto la guía GTC 180 propone la formulación de una política que oriente los objetivos y las acciones de una gestión socialmente responsable, así como la definición del compromiso y la responsabilidad de la organización y sus integrantes frente a dicha política. Adicionalmente, se debe realizar la revisión por la dirección donde se verifique el cumplimiento de los compromisos con la gestión socialmente responsable e incluya una evaluación de las oportunidades de mejora al respecto.

En esta variable debe desarrollarse el reporte de sostenibilidad y definirse el plan de acción con base en los resultados de seguimiento y medición de los impactos a nivel ambiental, social y económico.

**b. Prácticas Laborales:** Tiene en cuenta la relación de la organización con los trabajadores tanto directos como tercerizados a través de políticas laborales que se enmarquen en los principios de la RSE definidos por la GTC 180

**c. Comunidad:** En la cual se deben establecer los mecanismos formales de comunicación, identificar la comunidad con la que se relaciona la organización a través de un enfoque centrado en los derechos humanos y el diagnóstico del impacto ambiental de la organización.

**d. Clientes:** La información que es dirigida a los usuarios debe ser clara y suficiente, se deben establecer criterios de relación con los mismos y buscar permanentemente la seguridad de los usuarios en los productos y/o servicios que se les ofrezca.

La estructura que la GUIA GTC 180 incluye además de las anteriores variables de RSE otros aspectos que se deben tener en cuenta como son:

**Comunicación:** Como herramienta necesaria para lograr que las decisiones referentes a la responsabilidad social sean visibles y sostenibles a mediano y largo plazo adicionalmente facilitan la gestión de los cambios en la cultura de la organización y en informar los compromisos de RSE de manera veraz.

**Medición, Análisis y Mejora:** Se debe concebir la gestión socialmente responsable como una iniciativa sujeta a planeación, seguimiento, evaluación y ajuste (PHVA) con el fin de diseñarla, mantenerla, mejorarla y garantizar que los impactos de la organización sobre la sociedad seas positivos.

**Seguimiento y Medición del Impacto:** Se debe realizar un proceso de seguimiento al enfoque de RSE de la gestión y a la medición del impacto de esta a través de diversos mecanismos como un sistema de indicadores, intercambio de experiencias, procesos de evaluación interna, evaluación por parte de los grupos de interés, análisis de riesgos e informes de avances de gestión.

**2.2.2.3. Grupos de Interés** La GUIA GTC 180 propone implementar una metodología que le permite de una manera ordenada y sistemática a las organizaciones identificar las partes interesadas, los impactos entre estas y la organización, conocer los intereses y expectativas de dichos grupos de interés, verificar el grado de satisfacción de las partes interesadas y procurar el mejoramiento de sus desempeño, entre otros.

Para este estándar la relación con los grupos de interés puede variar por razones como: la frecuencia de las relaciones existentes entre la organización y los stakeholders, el área o el ámbito de impacto si es local, nacional o internacional, las especificidades de cada región entendiendo esto por el contexto socio

económico y cultural de la misma y hasta la continuidad que pueda tener en la organización las personas que lideran y /o manejan las relaciones con los grupos de interés.

### **2.2.3. SGE 21:2008**

**2.2.3.1. Descripción del Estándar** El Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable SGE 21 es la primera norma europea de origen Español que establece los requisitos que deben cumplirse para garantizar la integración de la gestión de la Responsabilidad Social en la estrategia de las empresas. Permite no sólo gestionar de manera eficiente la RSE, sino también evaluar y certificar su grado de aplicación y compromiso por parte de las organizaciones.

Foretica (Foro para la Evaluación de las Gestión Ética) propietaria de la Norma SGE 21, tiene su origen en Barcelona, en el año 1.999, cuando un grupo de directivos y líderes de opinión se cuestionan sobre la manera en que pueden impregnar y desarrollar como valor en la cultura de una empresa la responsabilidad de todas las personas que la forman, frente al conjunto de la sociedad y el entorno. Esta norma fue publicada originalmente en el año 2000 y revisada en tres ocasiones; su última versión, hasta la fecha SGE21:2008, constituye un estándar actualizado e inspirado en los sistemas de gestión de la calidad, el medio ambiente, la prevención de riesgos laborales y en los principios de mejora continua. Desde noviembre de 2010 esta norma es certificable en Colombia gracias al acuerdo firmado entre Forética y SGS Colombia.

Este estándar ha definido la RSE como “La integración voluntaria (superando el cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes) en el gobierno, gestión estrategia, políticas y procedimientos de las organizaciones y de las preocupaciones sociales, laborales y ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus grupos de

interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que se derivan de sus acciones”<sup>18</sup>. Este modelo es de carácter integrador y flexible para todo tipo de organizaciones y adicionalmente multistakeholder ya que permite identificar criterios de gestión en los diferentes grupos de interés.

**2.2.3.2. Variables RSE - SGE 21:2008** La norma SGE 21:2008 establece unos requisitos de cumplimiento para nueve áreas, que velan por una gestión responsable atendiendo aspectos como: Ética y Buen Gobierno (áreas de alta dirección e inversores); aspectos sociales (recursos humanos y entorno social); aspectos ambientales (entorno ambiental); aspectos económicos y de mercado (clientes, proveedores, competencia y administraciones públicas).<sup>19</sup> Estas áreas de gestión son:

**a. Alta Dirección:** Pretende, fundamentalmente, impulsar el cambio organizativo mediante la elaboración de un plan de Responsabilidad. El establecimiento de una Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social, un Código de Conducta, una Política Anticorrupción y la creación de un Comité de Ética/Responsabilidad Social, entre otros aspectos que garanticen el cumplimiento de los compromisos adoptados.

**b. Relaciones con Clientes:** El objetivo es velar por la honestidad de la relación comercial y garantizar las características del producto velando por la satisfacción del cliente. En esta área se desarrollan ítems como buenas prácticas de relaciones comerciales, investigación, desarrollo e innovación responsable, principios de calidad, seguridad del producto o servicio, accesibilidad y publicidad responsable.

**c. Relaciones con los proveedores:** Las organizaciones deben definir unos criterios de compras responsables con base en los cuales se evaluarán y

---

<sup>18</sup> Norma SGE 21:2008 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable

<sup>19</sup> Norma SGE 21:2008 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable. Foretica. Página 48

seleccionarán a sus proveedores. En la medida de lo posible se pretende que las organizaciones responsables fomenten buenas prácticas entre sus proveedores.

**d. Relación con las personas que integran la organización:** Partiendo del cumplimiento de los Derechos Humanos y pasando por aspectos como la igualdad, conciliación, salud y seguridad laboral y formación, este apartado tiene como objetivo la creación de un entorno de trabajo de calidad que favorezca la motivación, la retención de talento y el bienestar de las personas.

**e. Relaciones con el entorno social:** Destaca la importancia de conocer y evaluar los impactos, tanto positivos como negativos, que la organización genera en su entorno social así como la transparencia en las relaciones con el mismo.

**f. Relaciones con el entorno ambiental:** El compromiso de prevención de la contaminación, la gestión de los impactos ambientales asociados a la actividad y la comunicación de los indicadores ambientales de la organización, son algunos de los ejemplos.

**g. Relaciones con los accionistas:** En este punto, la norma se centra en el buen gobierno y la transparencia financiera de la organización.

**h. Relaciones con la competencia:** Trata de fomentar la competencia leal y la resolución de conflictos por medio de arbitraje. Impulsa la cooperación y establecimiento de alianzas entre organizaciones competidoras.

**i. Relaciones con administraciones públicas:** La norma va más allá de las exigencias legales tratando de crear vías de colaboración entre la organización y la administración.

Las áreas de gestión que desarrolla este estándar permiten no solo que sea complementaria con otros sistemas de gestión que ya hayan sido implementados en la organización en materia de calidad, medio ambiente, prevención de riesgos laborales, entre otros, sino que además favorece el cumplimiento de los principios del pacto global, la obtención de indicadores para realizar los informes de sostenibilidad según los criterios del Global Reporting Initiative (GRI) o para complementar los cuestionarios para el Dow Jones Sustainability.

**2.2.3.3. Grupos de Interés** Para este estándar las organizaciones están en relación de mutua dependencia con una serie de públicos afectados; es así como una correcta gestión requiere establecer canales para que los intereses de todos estos interlocutores se tengan en cuenta en la toma de decisiones corporativas.

Es así como SGE 21 propone claramente en el marco del desarrollo de la norma los siguientes grupos de interés:

- Alta dirección
- Clientes
- Proveedores
- Personas que integran la organización
- Entorno social
- Entorno ambiental
- Inversores
- Competencias
- Administraciones públicas

Es normal que en el proceso de identificación de los grupos de interés puedan ir apareciendo otros stakeholders que no estén directamente relacionados con las funciones de la organización, sin embargo, aunque no parezcan importantes a

simple vista, se debe tener en cuenta un diagnóstico apropiado ayudará a encontrar que tan estrecho es el vínculo.

#### **2.2.4. Principios del pacto global**

**2.2.4.1. Descripción de la Estándar** El Pacto Global es una iniciativa de la Organización de la Naciones Unidas cuyo propósito, es fomentar la incorporación de valores y principios universalmente reconocidos a la visión estratégica y las prácticas corporativas de las empresas, y con ello promover una mayor Responsabilidad Social Empresarial.

Es importante señalar que el Pacto Mundial no es una agencia tradicional más de la ONU sino una red creada para difundir una iniciativa. En el centro se encuentra la Oficina del Pacto Mundial acompañada de cuatro agencias de la ONU: la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (OHCHR), la Organización Internacional del Trabajo (ILO), el Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (UNDP).

Este enfoque no ha sido diseñado para ser un instrumento de regulación ni tampoco un código de conducta ni un mecanismo legal, por el contrario, este es una herramienta de libre adhesión para las empresas, las cuales voluntariamente adquieren un compromiso que implica vivir los diez principios en su día a día, como principios rectores de ética y responsabilidad social empresarial, que además les permiten realizar informes de progreso transparentes para reportar y comunicar a la sociedad sus avances con claridad y transparencia.

El Pacto Mundial ha definido la RSE como “el cumplimiento estricto de las obligaciones legales vigentes, la integración voluntaria por parte de la empresa, en su gobierno y gestión, en su estrategia, políticas y procedimientos, de las

preocupaciones sociales, laborales y ambientales y de respeto a los derechos humanos que surgen de la relación y el diálogo transparentes con sus Grupos de Interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.”<sup>20</sup>

**2.2.4.2. Variables RSE – Pacto Global** Los Diez Principios del Pacto Mundial están basados en Declaraciones y Convenciones Universales aplicadas en cuatro áreas, estos son:<sup>21</sup>

**a. Derechos Humanos**

Principio 1: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados internacionalmente.

Principio 2: Asegurarse de no convertirse en cómplices de abusos de los derechos humanos.

**b. Estándares Laborales**

Principio 3: Las empresas deben permitir la libertad y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

Principio 4: La eliminación de todas las formas de trabajo forzado y obligatorio.

Principio 5: La eliminación del trabajo infantil.

Principio 6: La eliminación de la discriminación en lo relacionado al empleo y la ocupación.

**c. Medio Ambiente**

Principio 7: Las empresas deben apoyar el abordaje precautorio de los retos ambientalistas.

---

<sup>20</sup>Red Pacto Mundial España. [en línea] disponible en: [http://www.pactomundial.org/iniciativasepyme/cap1\\_2.htm](http://www.pactomundial.org/iniciativasepyme/cap1_2.htm)

<sup>21</sup> Red Pacto Global Colombia. [en línea] disponible en: <http://www.pactoglobal-colombia.org/principios.html>

Principio 8: Llevar a cabo iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental.

Principio 9: Promover el desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medio ambiente.

#### **d. Anti-Corrupción**

Principio 10: Las empresas deben combatir la corrupción en todas sus formas, incluyendo extorsión y soborno.

El compromiso que asume una organización al desarrollar estos principios lleva implícito la obligatoriedad de trabajar de una forma transparente y de contar con un marco de acción que permita promover el desarrollo sostenible para la buena ciudadanía corporativa. Para llegar a cumplir con estos principios las organizaciones deben realizar un auto diagnóstico a través de una metodología que el mismo Pacto Mundial ofrece y en la cual las organizaciones puedan evaluar el estado inicial en el que se encuentran frente al desempeño en el cumplimiento de los 10 principios del pacto y, adicionalmente, a través de la misma metodología que se puede aplicar periódicamente se podrá medir la mejora en el proceso de desempeño de los Derechos Humanos, Medio Ambiente, Estándares Laborales y Anticorrupción.

**2.2.4.3. Grupos de Interés** Las empresas que son signatarias del Pacto Mundial deben presentar una comunicación del Progreso (COP) dirigida a los grupos de interés de la organización y en la que se detalla el progreso obtenido en la aplicación de los diez principios a su estrategia de negocio y proceso de gestión. Este modelo no ha categorizado a los grupos de interés con especificidad; solo están dados en la medida en que se desarrollan los principios del pacto mundial.

Este COP no solo sirve como fuente de información para los grupos de interés acerca del desempeño y gestión de la organización en materia ambiental, social y

de derechos humanos sino también como agente motivador para que la empresa defina una visión y una estrategia de sustentabilidad y se genere una evaluación interna del progreso que contribuya a la mejora continua de su desempeño.

## **2.2.5. Norma EFR 1000-1: Empresas Familiarmente Responsables**

**2.2.5.1. Descripción del Estándar** Es una norma promovida por la Fundación Másfamilia, empresa española que tiene como fin el mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de la familias como un elemento de cohesión social; a través de este proceso de certificación voluntaria, se busca incentivar a las organizaciones a generar una nueva cultura del trabajo que permita una eficaz armonía entre la esfera laboral, personal y familiar.

Este modelo de Empresas Familiarmente Responsables constituye un instrumento de diagnóstico de la realidad laboral, en la medida en que fija con claridad el deber ser de las prácticas laborales de empresas familiarmente responsables y, sobre esa base, ayuda a identificar las brechas existentes, las oportunidades de mejora y los beneficios y costos implicados en los posibles cursos de acción de mejora continua para el desarrollo de los recursos humanos, como condición para elevar la productividad y la competitividad en un mundo globalizado.

Las buenas prácticas laborales redundan en mejoras sustantivas en los niveles de producción y productividad en las empresas, por lo cual el modelo, debido a los beneficios que proporciona tanto a empleadores como a trabajadores, es estrictamente de aplicación voluntaria. Apelar a la buena fe y al convencimiento de que ser una empresa familiarmente responsable, significa una oportunidad de mejorar el clima laboral y la productividad de la empresa, a la vez que redundan en mayor satisfacción y realización de trabajadoras y trabajadores.

**2.2.5.2. Variables RSE EFR 1001** El Modelo de Empresas Familiarmente Responsables (EFR) no desarrolla las tres variables en las que se basa la RSE (social, ambiental y económico). Su enfoque está basado en un sistema de ética laboral integrado por tres grupos de prácticas laborales claramente diferenciadas, aunque íntimamente relacionadas <sup>22</sup>, como lo podemos evidenciar en el Anexo No.2. Modelo Empresa Familiarmente Responsable.

Son sin duda muchos los beneficios asociados al diseño, implantación y certificación de un proceso EFR en una organización, si bien los más comunes son mejora de la reputación de la marca, atracción y retención del talento humano, competitividad y atracción de inversión socialmente responsable.

**2.2.5.3. Grupos de Interés** La conciliación familia-trabajo es un aspecto que desarrolla la RSE, concretamente en la dimensión interna y en relación al stakeholder “empleados o colaboradores”. Es por esto que en particular el modelo EFR, va más allá en el ámbito propio de la RSE, formando parte de la dimensión más externa a través de su impacto en la sociedad, así como impactando sobre más stakeholders que los propios empleados, ya que contribuye a hacer una sociedad más justa y con mayores cuotas de salud, bienestar y calidad de vida.

### **2.3. ESTÁNDARES DE RESULTADOS**

Son aquellos estándares que como su nombre lo indica, orientan sobre el proceso de rendición de cuentas de una organización frente a su gestión socialmente responsable, generalmente se plantean indicadores y/o metas y requiere la definición de temas materiales y grupos de interés a los cuales desea reportarse.

---

22

[http://clusterrsc.com/Documentos\\_de\\_RSC/Normatividad\\_de\\_RSC/Empresa\\_Familiarmente\\_Responsable/Manua\\_de\\_Aplicacion\\_EFR\(PDF\).pdf](http://clusterrsc.com/Documentos_de_RSC/Normatividad_de_RSC/Empresa_Familiarmente_Responsable/Manua_de_Aplicacion_EFR(PDF).pdf)

### **2.3.1 Global Reporting Initiative (GRI): Memoria de Sostenibilidad**

**2.3.1.1 Descripción del Estándar** GRI es una Organización Internacional No Gubernamental, independiente, compuesta por una red de trabajo de múltiples grupos de interés y representantes de diversos grupos de la sociedad, en más de 30 países. Es la primera guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad que le permite a las organizaciones presentar una visión equilibrada y razonable de su actuación económica, ambiental y social, logrando de esta manera mantener un diálogo con los stakeholders generando confianza y reforzando sus relaciones.

Así, los objetivos del GRI son, por un lado, promover la transparencia y la credibilidad en los reportes con formatos uniformes y con estándares fijos que den a conocer a los diferentes grupos de interés el impacto real de las políticas y sistemas de gestión empresariales sobre sus intereses, a través de un marco comparable, homogéneo y creíble de información corporativa en asuntos RSE. Por otro lado, tiene como objetivo crear una estrecha relación entre lo económico, el medio ambiente y lo social.

Generar una memoria de sostenibilidad teniendo en cuenta el marco que ofrece GRI, le permite a las organizaciones contar con beneficios internos como lo es desarrollar un diagnóstico interno de prácticas de RSE de acuerdo a este tipo de parámetro internacional e identificar las brechas en gestión de RSE generando a su vez el diseño de estrategias de acuerdo a estas debilidades que se estén presentando.

Desde el punto de vista de beneficios externos le permite a la organización tener una posición de liderazgo en el sector en el que se desarrolle, contar con una señal de coherencia entre el discurso y la práctica aumentando de esta manera la credibilidad frente a sus stakeholders y tener una alerta frente a los posibles problemas del negocio desde el punto de vista de lo ambiental o social.

Una memoria de sostenibilidad según GRI debe tener tres contenidos básicos, los cuales son:<sup>23</sup>

1. Estrategia y perfil: establece el contexto general de la organización a través del perfil de la entidad, de la memoria, gobierno corporativo y gestión con grupos de interés.
2. Enfoque de Gestión: información que incluye como la organización aborda determinado conjunto de aspectos para la comprensión de un área concreta.
3. Indicadores de desempeño: permite disponer de información comparable con respecto al desempeño económico, ambiental y social de la organización.

**2.3.1.2 Variables de RSE – GRI** La Guía GRI ofrece directrices sobre la estructura y la información que debe de contener una memoria para lo cual ha definido un total de 79 indicadores, los cuales se subdividen teniendo en cuenta la dimensión y el aspecto como se plantea en el Anexo 3 Estructura Indicadores GRI.

Estos indicadores específicos los cuales se convierten en parámetros comunes a nivel mundial, permiten que el desempeño de una organización pueda ser comparable a lo largo de los años y mostrar a la sociedad mundial informes de sostenibilidad con estándares fijos presentando el estado real de las acciones de la organización.

GRI ha definido unos niveles de aplicación como forma de clasificar los distintos informes de sostenibilidad en función del alcance de la información presentada, es decir, cuando una organización comienza a reportar la información respecto a su desempeño económico, ambiental y social, estas no están obligadas a informar la totalidad de los 79 indicadores propuestos por GRI obteniendo de esta manera una clasificación nivel C y en la medida que el proceso de elaboración del informe

---

<sup>23</sup> Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad . GRI Version 3.1 pag.21

se convierte en sistemático y se diligencian la totalidad de los indicadores se avanza progresivamente hacia los niveles B y A consecuentemente.

Adicional a este proceso de clasificación, los informes de sostenibilidad en el caso de GRI pueden ser sometidos a una auditoría por una organización externa independiente, la cual verifica que el informe haya sido elaborado conforme a los principios de GRI, por un lado, y que los valores publicados para los indicadores reportados sean confiables. Si bien la verificación externa no es obligatoria, GRI otorga un "+" a aquellos Informes cuya información esté auditada por terceros independientes.

## **2.3.2 Indicadores ETHOS**

**2.3.2.1 Descripción del Estándar** Indicadores elaborados por el Instituto Ethos, que es una organización no gubernamental brasileña que tiene como objetivo movilizar y ayudar a las empresas a administrar el negocio de una manera socialmente responsable; por esta razón, diseñó los indicadores como herramienta para monitorear la responsabilidad social empresarial y estimular en ellas un proceso de gestión responsable.

Estos indicadores tienen tres tipos de estructura, indicadores de profundidad que permiten evaluar la etapa actual de la gestión de la organización respecto a determinada práctica, como son etapa básica, intermedia, avanzada y proactiva. Los indicadores binarios (sí o no) los cuales contienen elementos de validación y profundización de la etapa de responsabilidad social identificada por la compañía y contribuye a la comprensión de las prácticas que deben incorporarse a la gestión de los negocios. Y el tercer tipo de indicadores son los cuantitativos, los cuales se pueden evaluar según series anuales y cruzarlos con otros datos, son útiles principalmente en el monitoreo interno de la compañía.

**2.3.2.2. Variable RSE – Indicadores ETHOS** El cuestionario de los indicadores Ethos esta organizado en siete temas con su respectivo tipo de indicador<sup>24</sup>. Asi como se observa en el Anexo 4 Estructura Indicadores ETHOS.

Estos indicadores constituyen una herramienta que posibilita la unificación de conceptos de RSE y permite realizar una evaluación y planificación de los procesos de RSE en la organización. De acuerdo a la estructura que maneja ETHOS en sus indicadores, estos pueden reflejar las diferentes etapas del desarrollo de la responsabilidad social en la organización.

## **2.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LOS ESTÁNDARES DE GESTIÓN Y RESULTADOS**

Teniendo en cuenta la estructura y esencia de cada unos de los estándares descritos anteriormente, en la mayoría de ellos se puede evidenciar el desarrollo de las tres dimensiones de la sostenibilidad como son la económica, ambiental y social. Como tal, presentan aspectos favorables y desfavorables en el propósito mismo de cada estándar y es la organización la que debe definir de acuerdo al enfoque del proceso de gestión socialmente responsable que desea implementar, el modelo a seguir teniendo en cuenta las ventajas y desventajas de los mismos. (Ver Tabla No. 3).

---

<sup>24</sup> Indicadores ETHOS de Responsabilidad Social Empresarial (EN LINEA) disponible en: [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/archivo/0-A-bbe2011\\_Indic\\_ETHOS\\_ESP.pdf](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/archivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf)

**Tabla 3: Ventajas y Desventajas Estándares de RSE**

| ESTANDARES DE RSE     | VENTAJAS   | DESVENTAJAS  |
|-----------------------|--|--|
| <b>Guía ISO 26000</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Norma mundialmente aprobada (legitimidad).</li> <li>• Define principios que se fundamentan en la puesta en práctica de las materias fundamentales.</li> <li>• Es voluntaria.</li> <li>• Marca ISO.</li> <li>• Basada en un consenso internacional.</li> <li>• Define 7 principios claves para integrar el comportamiento socialmente responsable a la organización.</li> <li>• Identifica a las partes interesadas.</li> <li>• Desarrolla 7 materias fundamentales como eje del modelo de RSE.</li> <li>• Orientación para identificar los grupos de interés y proceso de comunicación con los mismos.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Las organizaciones no se sienten motivadas a seguir esta norma por lo densa, larga y compleja.</li> <li>• Es orientada para desarrollar en grandes empresas.</li> <li>• No tiene instrumentos para ponerlos en práctica.</li> </ul>   |
| <b>GTC 180</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaborada por mas de 120 empresas colombianas de diversos sectores.</li> <li>• Enfoque PHVA permite desarrollar la RSE desde la planeación, seguimiento, evaluación y ajuste.</li> <li>• Define mecanismos para realizar seguimiento y medición de los impactos.</li> <li>• Define 6 principios éticos.</li> <li>• Se adapta a cualquier tipo de organización (tamaño).</li> <li>• Es de carácter voluntario.</li> <li>• Enfatiza la importancia que tiene la comunicación en la implantación de un modelo de responsabilidad social.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No es certificable</li> <li>• Estándar que no ha sido desarrollado por muchas empresas</li> <li>• Está más dirigida a empresas del sector privado que a empresas del sector público.</li> <li>• La estructura no plantea un secuencia fácil de entender y aplicar.</li> </ul> |
| <b>SGE21</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Carácter integrador y flexible, haciéndola adaptable a cualquier tipo de organización.</li> <li>• Es certificable (auditoría de tercera parte).</li> <li>• La estructura de la norma está orientada a los grupos de interés (multi-stakeholders).</li> <li>• Fácilmente integrable con otros sistemas de gestión.</li> <li>• Define 9 áreas de gestión para el</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Es una norma de origen Español; por ende puede llegar a no contemplar aspectos culturales que pueden presentarse en empresas de otras regiones.</li> </ul>  |

| ESTANDARES DE RSE          | VENTAJAS   | DESVENTAJAS   |
|----------------------------|--|---|
|                            | <p>desarrollo del modelo de RSE.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorece el cumplimiento de principios del Pacto Global y la obtención de indicadores para realizar los informes de sostenibilidad según los criterios de Global Reporting Initiative (GRI).</li> <li>• Aporta rigor a la gestión de la organización ya que incorpora los principios de la RSE de los actuales marcos de referencia: Comisión Europea, Pacto Global, Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización para la Cooperación y Desarrollo económico.</li> <li>• Cuenta con una página web como herramienta de consulta.</li> <li>• Define claramente los grupos de interés en los que se va a trabajar.</li> </ul>  |   |
| <p><b>PACTO GLOBAL</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativa voluntaria para promover el desarrollo sustentable y la ciudadanía corporativa.</li> <li>• Es un conjunto de valores basados en principios universalmente aceptados.</li> <li>• Cuenta con una red de empresas y otras partes interesadas.</li> <li>• Sirve como plataforma de aprendizaje e intercambio de experiencias.</li> <li>• Es una política de diálogo mundial.</li> <li>• Favorece la creación de estructuras y redes locales en el país a nivel nacional o regional para apoyar la puesta en práctica de los nueve principios.</li> <li>• Experiencia de las empresas en el portal Web del Pacto Mundial.</li> <li>• Uso del nombre y Logotipo del Pacto Global.</li> <li>• Permite generar un informe de progreso sobre las acciones que se realizan para implementar y apoyar el Pacto Mundial y sus</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se espera que las empresas que se adhieren sean transparentes con la información que generan en la Comunicación para el progreso (COP).</li> <li>• No es auditable por un tercero, por ende las organizaciones desarrollan los principios basados en su experiencia.</li> <li>• Se relacionan los principios del pacto mundial como si fuese un código de conducta o instrumento de regulación.</li> <li>• La suscripción al pacto y el uso del sello no certifica a las empresas que son socialmente responsables; solo que respalda esta iniciativa y</li> </ul> |

| ESTANDARES DE RSE | VENTAJAS  | DESVENTAJAS   |
|-------------------|---|---|
|                   | <p>principios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo un acuerdo de colaboración con la Iniciativa de Generación de Informes Mundial (GRI) para fortalecer el tema de credibilidad</li> <li>• Se puede entablar relaciones con otras empresas, órganos gubernamentales, asociaciones de trabajadores, ONG y organizaciones internacionales.</li> </ul>   | <p>está comprometida con el avance y promoción de los nueve principios tanto al interior de la empresa como hacia la comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Focaliza su atención en los grupos de interés externos a la organización y no incluye a los que forman parte de la empresa como colaboradores o accionistas.</li> </ul>  |
| <b>EFR 1000</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voluntaria</li> <li>• Certificable</li> <li>• Trae beneficios para la organización como: Carácter reputacional y de marca, atracción y retención del talento humano, mejora la producción de la empresa (competitividad) y disminuye conflictos y riesgos</li> <li>• Cuenta con dos tipos de norma: la 1000-1 para grandes y medianas empresas y la 1000-2 para pequeñas empresas.</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirigida solamente a un grupo de interés que son los colaboradores y sus familias</li> </ul>   |
| <b>GRI</b>        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metodología más usada entre las organizaciones a nivel mundial para generar reportes de sostenibilidad.</li> <li>• Permite la estandarización de la información reportada, la verificación por parte de terceros y la comparación con el desempeño de otras organizaciones.</li> <li>• El desarrollo de los indicadores permite realizar un diagnóstico a las organizaciones e identificar las brechas en la gestión de RSE.</li> <li>• Permite revisar y comparar el desempeño de una organización a lo largo de los años.</li> <li>• Clasifica los informes de sostenibilidad de acuerdo al alcance de la información presentada.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La certificación que ofrece el GRI es sobre el cumplimiento con los requisitos y directrices y no sobre la veracidad de la información.</li> <li>• No establece exigencias respecto a quien puede hacer una auditoría externa de la memoria de sostenibilidad y pone mayor énfasis en que la transparencia y la participación activa de los grupos de interés puede proporcionar más garantías que una auditoría.</li> </ul> |
| <b>ETHOS</b>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de un cuestionario de evaluación de simple aplicación, la empresa puede conocer, a nivel cualitativo como cuantitativo, su</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No cuentan con mecanismos de evaluación o seguimiento de su cumplimiento, quedando</li> </ul>  |

| ESTANDARES DE RSE | VENTAJAS  | DESVENTAJAS  |
|-------------------|---|--|
|                   | <p>desempeño en RSE por área y en forma agregada.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Permite a las empresas evaluar el grado de desarrollo de las estrategias, políticas y prácticas en los distintos ámbitos que involucra la RSE.</li> <li>• Su estructura esta definida sobre 7 temas e indicadores lo que facilita la comprensión y aplicación de la misma.</li> <li>• Permite identificar las diferentes etapas del desarrollo de RSE en la organización.</li> </ul> | <p>éstos en manos de organizaciones externas que en algunos casos no actúan de manera independiente, por lo que el cumplimiento de las iniciativas ha de ser evaluado en función tanto de la información proporcionado por las organizaciones externas como por las que se pueda observar en la documentación proporcionada por la empresa evaluada.</p> |

Fuente: Elaboración Propia

A partir del análisis anterior de cada uno de los estándares de RSE y del resumen que se presenta en la Tabla No.3 Ventajas y Desventajas de los estándares, se elaboró la Tabla No. 4 Variables Estándares de Gestión y Resultados, la cual tiene como objetivo organizar las variables que cada estándar desarrolla, evidenciar cuales hay en común en los estándares y representar qué estándar es más completo frente a las variables de RSE.

En la Tabla No.4 aparece un número en cada variable y estándar el cual corresponde al numeral de cada uno donde se trata la respectiva variable.

**Tabla 4: Variables de Estándares de Gestión y Resultados**

| Variables RSE                                  | ESTÁNDARES DE GESTIÓN |                         |               |              |              | ESTÁNDARES DE RESULTADOS |              |
|--|-----------------------|-------------------------|---------------|--------------|--------------|--------------------------|--------------|
|  | GUIA ISO 26000        | GTC 180                 | SGE 21        | EFR 1000-1   | PACTO GLOBAL | GRI                      | ETHOS        |
|  |                       |                         | CERTIFICABLES |              |              |                          |              |
| No. Estándar                                   | No. Estándar          | No. Estándar            | No. Estándar  | No. Estándar | No. Estándar | No. Estándar             |              |
| Gobierno Corporativo                           | 6.2                   | 5.3.2<br>5.3.3<br>5.3.4 | 6.1           |              |              |                          | 1-2-3-4-5-6  |
| Derechos Humanos                               | 6.3                   |                         | 6.4.1         |              | 1-2          | HR1 a HR 11              | 9-14         |
| Prácticas Laborales                            | 6.4                   | 5.2.2.2                 | 6.4           | Todo         | 3-4<br>5-6   | LA1 a LA 15              | 7-8<br>15-19 |
| Gestión Ambiental                              | 6.5                   |                         | 6.6           |              | 7-8-9        | EN1 a EN30               | 20-24        |
| Prácticas Justas de Operación (anticorrupción) | 6.6                   |                         | 6.9           |              | 10           | SO2 a SO 8               | 36-38        |
| Comunidad                                      | 6.8                   | 5.2.2.4                 | 6.5           |              |              | SO1                      | 4-29-31      |
| Clientes                                       | 6.7                   | 5.2.2.3                 | 6.2           |              |              | PR1 a PR 9               | 25-28        |
| Proveedores                                    |                       |                         | 6.3           |              |              |                          |              |
| Accionistas                                    |                       | 5.2.2.1                 | 6.7           |              |              |                          |              |
| Competencia                                    |                       |                         | 6.8           |              |              |                          |              |

Fuente: Elaboración Propia

Como se evidencia en la tabla No. 4 el estándar de gestión más completo es SGE 21 ya que define 10 áreas de gestión para el desarrollo de la RSE; adicionalmente está orientada a los grupos de interés, es certificable por una tercera parte y es de fácil adaptación a cualquier tipo y tamaño de organización.

En cuanto a la GUIA ISO 26000 es un estándar que desarrolla siete ejes o materias fundamentales de RSE pero su enfoque no está dado hacia todos los stakeholders, es una guía extensa lo cual permite tener una mayor evaluación de

las variables de RSE pero a la hora de su aplicación se vuelve compleja y poco práctica.

La GTC 180 es una guía que en su estructura puntualmente desarrolla 5 variables de gestión y su enfoque de RSE está basado en el PHVA, no cuenta con instrumentos de medición de la gestión, no es certificable y no plantea una metodología que sea fácil de entender y aplicar.

La EFR 1000-1 es una norma de gestión que tiene el enfoque de tan solo un grupo de interés como son los colaboradores de la organización, es certificable y le genera a la institución valores agregados en términos de prácticas laborales y conciliación de la vida del trabajador y su familia.

Pacto Global enfocada en 4 ejes fundamentales como son los derechos humanos, prácticas laborales, gestión ambiental y prácticas justas de operación, es un estándar que a pesar de que no desarrolla todas las variables de la RSE sino tan solo 4 de ellas, está basada en una política de diálogo a nivel mundial y sirve como plataforma de aprendizaje y de intercambio de experiencias a nivel global sobre RSE. La adhesión de una empresa a este estándar es el primer paso para comprometerse con las políticas de sostenibilidad que universalmente se están desarrollando y es un buen comienzo para dar los primeros pasos en el proceso de reporte de la información, ya que hacer parte de esta iniciativa tiene como compromiso generar una memoria de la gestión y resultados de la organización frente a los principios del Pacto Global.

En cuanto a los estándares de resultados, GRI es una de las metodologías más utilizadas a nivel mundial para generar los reportes de sostenibilidad, teniendo en cuenta los 79 indicadores que desarrolla basados en la dimensión social, económica y ambiental. GRI permita la estandarización de la información, la

comparación en el tiempo de la gestión de RSE y la verificación de la misma por parte de terceros.

Por su parte ETHOS como estándar de reporte maneja información de gestión cuantitativa y cualitativa frente a 7 variables lo que le permite evaluar el grado de desarrollo de las políticas y prácticas de la a través de indicadores, pero no cuenta con una metodología para desarrollar una memoria de sostenibilidad como la tiene definida GRI.

### 3. BENCHMARKING PRÁCTICAS RSE

Con el propósito de evidenciar las variables de responsabilidad social empresarial comunes en el sector salud, se pretendió desarrollar un proceso de benchmarking en las 5 mejores instituciones del sector a nivel latinoamericano en el año 2012 según ranking de la revista América Economía (Ver Tabla No: 5), el cual se ha convertido en el referente para medir la calidad de los centros de salud de la región, gracias a que parte importante de la metodología contempla la opinión tanto de los usuarios del servicio como la de sus trabajadores.

Este ranking mide 28 aspectos en 6 grandes áreas en cada una de las instituciones de salud, estas son: *Seguridad y dignidad del paciente*, es decir, indicadores de procesos y resultados que permiten minimizar riesgos hospitalarios y transparencia. *Capital humano*, considerando el análisis del plantel médico, de enfermería y el gobierno hospitalario. *Capacidad*, es decir, indicadores de cantidad de egresos, camas, especialidades y subespecialidades médicas, de laboratorio, cirugías, etc., además de inversiones. *Eficiencia* considerando variables de eficiencia médica, como tasas de ocupación de camas o quirófanos, eficiencia financiera (balance y estado de resultados). *Prestigio*, que considera, a través de encuestas, la opinión de los médicos de los hospitales participantes, y los hitos, logros y alianzas estratégicas alcanzadas por las entidades.<sup>25</sup>

---

<sup>25</sup> Revista América y Economía. Septiembre 2012 Pagina 55

**Tabla 5: Ranking Latinoamericano Mejores Instituciones Sector Salud Latinoamérica**

| Rk | Institución                        | País     | Seguridad | Capital Humano | Capacidad | Gestión del Conocimiento | Eficiencia | Prestigio |
|----|------------------------------------|----------|-----------|----------------|-----------|--------------------------|------------|-----------|
| 1  | Hospital Israelita Albert Einstein | Brasil   | 96.55     | 84.94          | 100       | 100                      | 94.5       | 95.9      |
| 2  | Clínica Alemana                    | Chile    | 91.93     | 100            | 73.56     | 76.36                    | 92.7       | 100       |
| 3  | Clínica Las Condes                 | Chile    | 100       | 85.30          | 64.20     | 77.04                    | 90.6       | 86.3      |
| 4  | Fundación Santa Fe                 | Colombia | 88.64     | 97.24          | 64.72     | 81.94                    | 91.8       | 63.4      |
| 5  | Hospital Samaritano de Sao Paulo   | Brasil   | 90.08     | 72.56          | 61.65     | 62.57                    | 88.9       | 44.4      |

Fuente: Revista América Economía – Edición Septiembre 2012 (Datos en porcentajes).

Es importante aclarar que al desarrollar el proceso de benchmarking no se logró obtener información de la institución de salud que ocupa el quinto lugar, que es el Hospital Samaritano de Sao Paulo, por esta razón no hay resultados de esta entidad. De acuerdo a lo anterior, se tuvo en cuenta a otras instituciones del sector que tuvieran un enfoque similar en la prestación de los servicios de salud a la de FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca y que se encuentran en el ranking de las mejores instituciones de Latinoamérica según la Revista América Economía, por lo cual se tomó a la Fundación Cardioinfantil que ocupa el octavo lugar y el Hospital Pablo Tobón Uribe que ocupa el lugar No. 18 y que adicionalmente es una institución certificada como Empresa Familiarmente Responsable y catalogada en el año 2012 por el Monitor Empresarial de Reputación Corporativa (MERCOSUR) como la mejor empresa para trabajar en el sector salud en Colombia, con la mejor reputación y por ser una empresa socialmente responsable. (Ver Tabla No. 6)

**Tabla 6: Ranking Latinoamericano Mejores Instituciones Sector Salud Colombia**

| Rk | Institución                | País     | Seguridad | Capital Humano | Capacidad | Gestión del Conocimiento | Eficiencia | Prestigio |
|----|----------------------------|----------|-----------|----------------|-----------|--------------------------|------------|-----------|
| 8  | Fundación Cardioinfantil   | Colombia | 69.97     | 97.00          | 55.64     | 70.63                    | 92.8       | 26.8      |
| 18 | Hospital Pablo Tobón Uribe | Colombia | 70.90     | 66.85          | 64.31     | 62.85                    | 62.85      | 38.9      |

Fuente: Revista América Economía – Edición Septiembre 2012. (Datos en porcentajes).

Finalmente se quiso extrapolar este análisis a empresas diferentes del sector salud, ya que se encontró dentro del contexto de la región a Insurcol Ltda, empresa santandereana del sector petrolero, certificada como la primera organización en Colombia en la Norma SGE 21 de gestión ética y responsabilidad social.

Por último se seleccionó a Pacific Rubiales, empresa también del sector petrolero que recibió en el año 2012 el Premio a la Gestión Socialmente Responsable y Sostenible, por cumplir con estándares acordes al Modelo de Excelencia creado por la Corporación Calidad y el Centro Internacional de Responsabilidad Social y Sostenibilidad, RS, uno de los centros de pensamiento de Responsabilidad Social más destacados del mundo.

### **3.1 METODOLOGÍA BENCHMARKING**

Este proceso de desempeño comparativo de las instituciones seleccionadas se realizó a través de la recopilación de la información de dominio público que se encontró en Internet, a través del estudio de las memorias de sostenibilidad

publicadas por algunas de estas organizaciones y por entrevistas y visitas realizadas directamente en algunas de ellas.

Teniendo en cuenta el proceso de revisión bibliográfica de los diferentes estándares de gestión y de resultados de RSE y del análisis comparativo de las mismas, se diseñó una lista de chequeo compuesta por las diferentes variables y prácticas que desarrollan los estándares de gestión y reporte y que permiten evaluar el cumplimiento de los aspectos de RSE (ver Anexo 5). Para elaborar esta lista de chequeo se tuvo en cuenta las variables que desarrolla el Pacto Global, GRI y SGE 21:2008.

Esta guía permitió evidenciar las mejores prácticas en las siguientes variables de RSE:

- **Gobierno Corporativo:** Evidenciar si la organización cuenta con una misión y visión socialmente responsable, si adopta principios y valores que orienten su gestión, si ha incorporado algún estándar nacional o internacional de la RSE, si cuenta con una política de RSE, si la organización cuenta con una persona o grupo que oriente la cultura, la estrategia y las prácticas de RSE y si elabora y publica un informe de sostenibilidad.
  
- **Prácticas Laborales y Derechos humanos:** Constatar si la organización cuenta con iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores en materia de salud y seguridad industrial, si desarrolla iniciativas para evitar todo tipo de discriminación (raza, sexo, edad, religión) en sus procesos internos, si desarrolla algún plan de formación y carrera, si cuenta con los mecanismos para que los trabajadores expresen sus ideas, sugerencias o quejas y si garantiza el respeto a la libre asociación, entre otros.

- **Medio Ambiente:** Verificar si la organización cuenta con una política o un sistema de gestión ambiental, identifica los aspectos ambientales, cuenta con programas para reducir el consumo de energía, agua y materias primas y desarrolla programas de reuso y reciclaje, entre otros.
  
- **Comunidad:** Verificar si la empresa desarrolla iniciativas para mejorar el bienestar o desarrollo de la comunidad en la que ejerce influencia social, si la empresa promueve la lucha contra la corrupción en todas sus formas, si tiene definidas políticas que fomenten la generación de relaciones constructivas con las comunidades de influencia y si cuenta con políticas que fomentan las relaciones colaborativas no solo con los gobiernos locales sino regionales y nacionales, incluidas la extorsión y el soborno, entre otras.
  
- **Clientes:** Evidenciar si la organización vela por la satisfacción de sus clientes, trabaja con sus competidores, cuenta con políticas para el adecuado manejo del mercado, la publicidad y las comunicaciones teniendo en cuenta las expectativas de los clientes, si ofrece información sobre la prestación de sus servicios para orientar a sus clientes y desarrolla estrategias para atender las quejas y reclamos, entre otros.
  
- **Proveedores:** Evaluar si la organización cuenta con medios de comunicación hacia sus contratistas y proveedores e impulsa iniciativas de responsabilidad social en su cadena de valor, si cuenta con criterios de evaluación y selección de proveedores y contratistas en relación a calidad, precio y responsabilidad contractual y si promueve la compra y el uso de productos locales y nacionales, entre otros.

## **3.2. BENCHMARKING EMPRESAS DEL SECTOR SALUD**

**3.2.1. Hospital Israelita Albert Einstein** Es una Institución de salud privada ubicada en São Paulo, Brasil, inaugurada en 1971. Desde entonces se ha convertido en un referente en los tratamientos con la última tecnología, y capaz de satisfacer todas las demandas de la cadena de valor para la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de diversas especialidades del sector salud.

Ocupa durante 4 años consecutivos el primer lugar como la mejor institución de salud de América Latina. Al año hospitaliza a 46.000 pacientes a través de 74 especialidades y subespecialidades médicas, alcanzando por ejemplo, la suma de 878 trasplantes, los que a su vez son subconjunto de 40.000 cirugías. En síntesis, una institución de altísima complejidad, que logra resultados destacados en todas las dimensiones del Ranking de la Revista América Economía (Seguridad y Dignidad del Paciente, Capital Humano, Capacidad, Gestión del Conocimiento, Eficiencia y Prestigio). De estas seis, este hospital paulista obtiene las máximas puntuaciones en dos, que son la Capacidad y Gestión del Conocimiento (Ver Tabla No.5) , manteniendo altísimos puntajes en el resto, incluyendo Seguridad, lo que es doblemente meritorio, pues la complejidad y carga multiplican la dificultad de gestionar procesos complejos y mantener buenos resultados en esa dimensión clave.

El proceso de referenciación realizado se hizo a través de la página web [www.einstein.br](http://www.einstein.br) y la lectura del informe de sostenibilidad que emite esta institución.

En la Tabla No. 7 se presenta el tipo de estándar que está desarrollando el Hospital Albert Einstein en RSE, si cuenta con memoria de sostenibilidad y bajo que metodología la ha desarrollado y si tiene definidos sus grupos de interés.

**Tabla 7: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Hospital Israelita Albert Einstein**

| Ítem                      | SI/NO | ¿Cuál?   |
|---------------------------|-------|--|
| Estándar de Gestión       | SI    | Pacto Global   |
| Memoria de Sostenibilidad | SI    | GRI Nivel de Aplicación A +  |
| Grupos de Interés         | SI    | Empleados - Contactos Facebook y twitter – Pacientes - Líderes de la Comunidad - Grupo Voluntario – Médicos – Investigadores – Gobierno – ONGS - Proveedores – Periodistas - Junta Directiva |

Fuente: Elaboración Propia

En el Anexo 6 Gestión y mejores practicas de RSE del Hospital Albert Einstein se presentan los resultados encontrados a través del desarrollo de cada una de las variables de RSE de la lista de chequeo respectiva (Ver Anexo 7) lo que permite evidenciar el proceso de gestión que ha desarrollado el Hospital Albert Einstein en cada una de las variables de RSE.

**3.2.2. Clínica Alemana** Es una institución de salud privada, ubicada en Santiago de Chile, que abrió sus puertas en 1973. Desde aquellos días hasta ahora se ha posicionado como líder del sector, manteniendo una actitud de permanente desarrollo en todas las áreas de la medicina. Cuenta con alrededor de 400 camas, 19 pabellones quirúrgicos, 2.300 estacionamientos y un edificio de 16 pisos que alberga las consultas de más de 900 médicos especialistas; su constante política de reinversión de utilidades le ha permitido estar siempre a la vanguardia tecnológica en el sector de la salud privada.

Ha logrado mantenerse en el puesto número dos del Ranking de los Mejores Hospitales y Clínicas de América Latina, gracias a la constante preocupación por ofrecer una atención de máxima calidad y seguridad a sus pacientes, tanto chilenos como extranjeros, siendo esta institución un referente a nivel nacional y latinoamericano en materia de salud.

El proceso de benchmarking la clínica Alemana se realizó a través de lo encontrado en la página web [www.alemana.cl](http://www.alemana.cl). Como institución de salud no cuenta con una estrategia determinada de responsabilidad social empresarial.

En la Tabla No. 8 se presenta el tipo de estándar que está desarrollando la Clínica Alemana en RSE, si cuenta con memoria de sostenibilidad y bajo que metodología la ha desarrollado y si tiene definidos sus grupos de interés. Vale la pena decir que esta institución de salud es filial de la Corporación Chileno-Alemana de Beneficencia, que es un organismo de derecho privado sin fines de lucro, así que también se tuvo en cuenta su información en el diligenciamiento de la lista de chequeo de RSE.

**Tabla 8: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Clínica Alemana**

| Item                      | SI/NO | ¿Cuál?                 |
|---------------------------|-------|------------------------|
| Estándar de Gestión       | NO    | Ninguno                |
| Memoria de Sostenibilidad | NO    | No hay evidencia       |
| Grupos de Interés         | NO    | No los tiene definidos |

Fuente: Elaboración Propia

En la Tabla No. 13 se presentan los resultados encontrados a través de la lista de chequeo (Ver Anexo 03) y el desarrollo de cada una de las variables de RSE que esta contiene, con el fin de evidenciar el proceso de gestión que ha desarrollado la Clínica Alemana en cada una de las variables de RSE.

En el Anexo 8 Gestión y mejores practicas de RSE de la Clinica Alemana se presentan los resultados encontrados a través del desarrollo de cada una de las variables de RSE de la lista de chequeo respectiva (Ver Anexo 9) lo que permite evidenciar el proceso de gestión que ha desarrollado la Clinica Alemana en cada una de las variables de RSE

**3.2.3. Clínica Los Condes** La Clínica Las Condes es un establecimiento de salud privado chileno que, junto a sus filiales, desarrollan actividades en cinco áreas de

negocios: Servicio de Hospitalización, Servicio de Urgencia, Servicio de Diagnóstico y Apoyo Clínico, Servicio de Consultas Médicas y Planes Especiales. Se inauguró en 1982 con los mejores estándares de calidad, equipos médicos de excelencia y tecnología de punta.

Su creó con el propósito de construir y desarrollar un hospital de excelencia, vanguardista, innovador y con calidad de servicio, entregando una atención humanizada y de primer nivel.

En el Ranking de América y Economía ocupa el tercer lugar y es la primera clínica en Chile acreditada por la Joint Commission International cumpliendo con los estándares de calidad internacional en el cuidado de salud de sus pacientes y en la organización de su gestión.

El proceso de benchmarking de la Clínica Los Condes se realizó a través de lo encontrado en la página web [www.clinicalascondes.cl](http://www.clinicalascondes.cl).

En la Tabla No. 9 se presenta el tipo de estándar que está desarrollando la Clínica Los Condes en RSE, si cuenta con memoria de sostenibilidad y bajo que metodología la ha desarrollado y si tiene definidos sus grupos de interés.

**Tabla 9: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Clínica Los Condes**

| Item                      | SI/NO | ¿Cuál?  |
|---------------------------|-------|---|
| Estándar de Gestión       | SI    | Pacto Mundial                                       |
| Memoria de Sostenibilidad | NO    | No se evidencia                                     |
| Grupos de Interés         | SI    | Pacientes – Comunidad<br>Inversionistas - Empleados |

Fuente: Elaboración Propia

En el Anexo 10 Gestión y mejores practicas de RSE de la Clinica Los Condes se presentan los resultados encontrados a través del desarrollo de cada una de las variables de RSE de la lista de chequeo respectiva (Ver Anexo 11) lo que permite

evidenciar el proceso de gestión que ha desarrollado la Clínica Los Condes en cada una de las variables de RSE

**3.2.4. Fundación Santa Fe de Bogotá** La Fundación Santa Fe de Bogotá es una entidad privada, sin ánimo de lucro, que trabaja permanentemente en la búsqueda de la excelencia y en la generación de conocimiento para contribuir a solucionar los problemas del sector y a mejorar la salud de las personas y de la comunidad.

El 31 de enero de 1983 abrió sus puertas para brindar al paciente, a su familia y a la comunidad, servicios hospitalarios de alta calidad; desde entonces, cuenta con los más destacados especialistas en las diferentes disciplinas apoyados en el mejor recurso humano y con la tecnología más avanzada. Su grupo médico reúne a los más destacados especialistas en las diferentes ramas de la medicina. Su liderazgo científico y académico es reconocido nacional e internacionalmente por sus investigaciones, publicación de textos médicos y artículos científicos. Sus principales programas son: el Hospital Universitario, la Educación, la Investigación y la Salud Comunitaria.

El proceso de benchmarking de la Fundación Santa Fe de Bogotá se realizó a través de lo encontrado en la página web <http://www.fsfb.org.co>.

En la Tabla No. 10 se presenta el tipo de estándar que está desarrollando la Fundación Santa Fe de Bogotá en RSE, si cuenta con memoria de sostenibilidad y bajo que metodología la ha desarrollado y si tiene definidos sus grupos de interés.

**Tabla 10: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Fundación Santa Fe de Bogotá**

| Item                      | SI/NO | ¿Cuál?   |
|---------------------------|-------|--|
| Estándar de Gestión       | NO    | No se evidencia.                                   |
| Memoria de Sostenibilidad | NO    | No se evidencia.                                   |
| Grupos de Interés         | SI    | Comunidad – Pacientes Colaboradores - Benefactores |

Fuente: Elaboración Propia

En el Anexo 12 Gestión y mejores prácticas de RSE de la Fundación Santa Fe de Bogotá se presentan los resultados encontrados a través del desarrollo de cada una de las variables de RSE de la lista de chequeo respectiva (Ver Anexo 13) lo que permite evidenciar el proceso de gestión que ha desarrollado la Fundación Santa Fe en cada una de las variables de RSE

**3.2.5. Fundación Cardioinfantil** Es una institución privada sin ánimo de lucro constituida en 1973, dirigida principalmente a la atención de niños con problemas cardiovasculares, que por sus escasos recursos, no pueden acceder a la calidad y tecnología de los servicios de salud que requieren. Dada la magnitud de los problemas cardiovasculares en otros grupos generacionales y con el fin de dar continuidad a la obra iniciada con los niños, en octubre de 1993 se creó el INSTITUTO DE CARDIOLOGÍA, extendiendo la atención cardiológica a pacientes de todas las edades y ampliando su portafolio de servicios con 51 especialidades médico-quirúrgicas para brindar atención integral a todos sus pacientes.

En un área de 65.000 m<sup>2</sup> conformado con un alto desarrollo tecnológico, modernos equipos, y un calificado equipo humano, la Fundación recibe aproximadamente un millón de visitantes al año, prestando atención mensualmente a un promedio de 1.100 pacientes hospitalizados, 9.000 consultas de urgencia, 9.500 consultas ambulatorias especializadas, cerca de 12.000 exámenes diagnósticos y 8.600 cirugías (de las cuales 1.200 corresponden a

cirugías cardíacas), convirtiéndose así en uno de los complejos médicos de cuarto nivel más importantes del país y de Latinoamérica.

Dentro del ranking de las mejores instituciones de Latinoamérica ocupa el 8 lugar gracias a su liderazgo en el servicio y a su calidad hospitalaria y eficiencia, todo esto centrado en el paciente y en las capacidades del equipo humano de la Institución.

El proceso de benchmarking de la Fundación Cardioinfantil se realizó a través de entrevistas a Coordinadora de Responsabilidad Social y a través de lo encontrado en la página web <http://www.cardioinfantil.org>.

En la Tabla No. 11 se presenta el tipo de estándar que está desarrollando la Fundación Cardioinfantil en RSE, si cuenta con memoria de sostenibilidad y bajo que metodología la ha desarrollado y si tiene definidos sus grupos de interés.

**Tabla 11: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Fundación Cardioinfantil**

| Item                      | SI/NO | ¿Cuál?   |
|---------------------------|-------|--|
| Estándar de Gestión       | SI    | Pacto Global                                       |
| Memoria de Sostenibilidad | NO    | Se evidencia Balance Social desde el año 2003      |
| Grupos de Interés         | SI    | Gobierno – Pacientes- Benefactores y Colaboradores |

Fuente: Elaboración Propia

En el Anexo 14 Gestión y mejores practicas de RSE de la Fundación Cardioinfantil se presentan los resultados encontrados a través del desarrollo de cada una de las variables de RSE de la lista de chequeo respectiva (Ver Anexo 15) lo que permite evidenciar el proceso de gestión que ha desarrollado la Fundación Cardioinfantil en cada una de las variables de RSE

**3.2.6. Hospital Pablo Tobón Uribe** Es una Fundación privada, sin ánimo de lucro, ubicada en la ciudad de Medellín y presta servicios a la comunidad desde 1970. Dentro del sistema de seguridad social en salud está catalogado como hospital de tercer y cuarto nivel de complejidad; es de carácter general y universitario, por tanto cumple labores docentes e investigativas.

Dispone de un total de 371 camas tanto de hospitalización como cuidado intensivo para adulto y pediatría; 13 quirófanos dotados con alta tecnología, lo que le permite responder a las demandas de pacientes con situaciones de salud severas. Brinda servicios de salud a las personas que pertenecen a regímenes de aseguramiento en salud, pacientes particulares y con pólizas internacionales.

Es una institución de salud que se ha destacado por recibir varias distinciones a nivel nacional e internacional que ocupa en primer puesto en Antioquia, quinto clínica en el país y diez y ocho en Latinoamérica según el ranking de América y Economía.

El proceso de benchmarking del Hospital Pablo Tobón Uribe se realizó a través de la información encontrada en su página web [www.hptu.org.co](http://www.hptu.org.co) y la lectura de su memoria de sostenibilidad del año 2012.

En la Tabla No. 12 se presenta el tipo de estándar que está desarrollando el Hospital Pablo Tobón Uribe en RSE, si cuenta con memoria de sostenibilidad y bajo que metodología la ha desarrollado y si tiene definidos sus grupos de interés.

**Tabla 12: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Hospital Pablo Tobón Uribe**

| Item                      | SI/NO | ¿Cuál?   |
|---------------------------|-------|--|
| Estándar de Gestión       | SI    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• EFR Empresa Familiarmente Responsable.</li> <li>• Catalogada como la Mejor empresa para trabajar y con la mejor reputación en el sector salud en Colombia.</li> <li>• Empresa mas responsable en el sector salud en Colombia por (MERCOSUR) monitor empresarial de reputación corporativa.</li> </ul> |
| Memoria de Sostenibilidad | SI    | Cuenta con memoria de sostenibilidad desde al año 2007 y según GRI desde el año 2012   |
| Grupos de Interés         | SI    | Colaboradores - Empresas prestadoras de servicios especiales – Comunidad - Pacientes y Familia - Proveedores   |

Fuente: Elaboración Propia

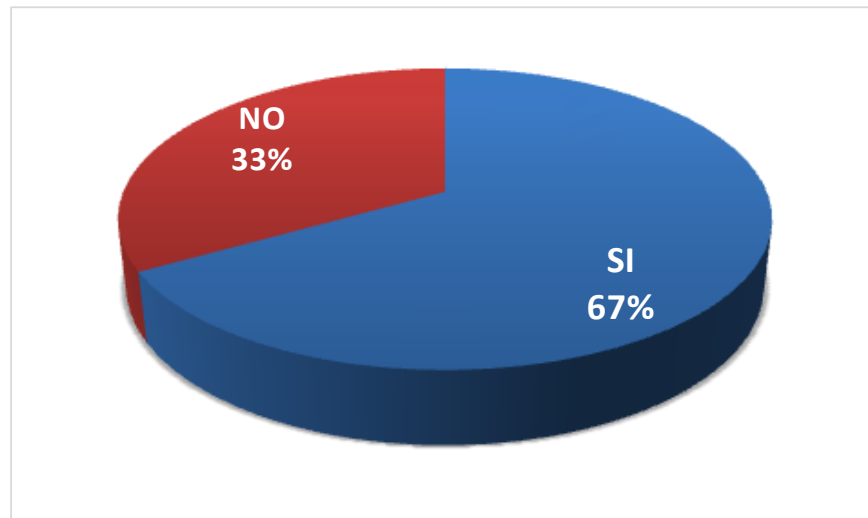
En el Anexo 16 Gestión y mejores practicas de RSE del Hospital Pablo Tobón Uribe se presentan los resultados encontrados a través del desarrollo de cada una de las variables de RSE de la lista de chequeo respectiva (Ver Anexo 17) lo que permite evidenciar el proceso de gestión que ha desarrollado el Hospital Pablo Tobón Uribe en cada una de las variables de RSE

### **3.3 RESULTADOS CUANTITATIVOS BENCHMARKING SECTOR SALUD**

Teniendo en cuenta el proceso de referenciación que se realizó en el sector salud con respecto a las variables de RSE, se concluye que como estándar la iniciativa mundial de Pacto Global y la norma certificable EFR-1001 Empresa Familiarmente Responsable son los modelos que mayoritariamente se desarrollan en el sector salud (Ver Grafica No.3). Cabe aclarar que adicionalmente estas empresas desarrollan implícitamente las variables que hacen parte de la SGE 21 como son

Gobierno Corporativo, relaciones con la comunidad, con los clientes y proveedores y además los asuntos que desarrolla la GUIA ISO 26000.

**Gráfica 3: Porcentaje de Instituciones de Salud que desarrollan Estándares RSE**



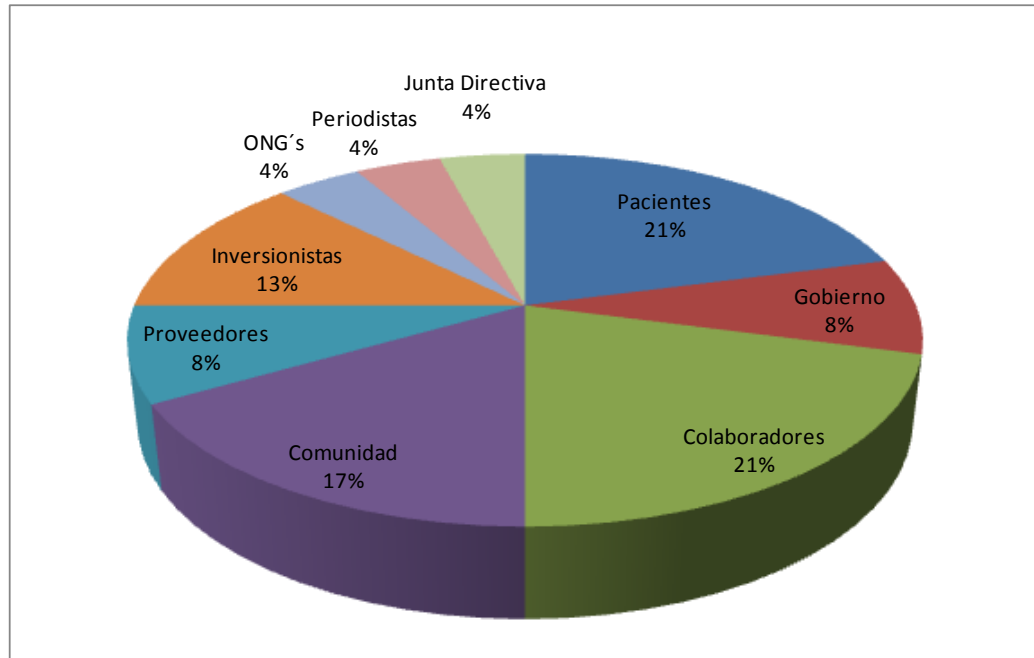
Fuente: Elaboración Propia

El 83% de estas empresas elaboran y publican sus memorias de sostenibilidad las cuales han sido desarrolladas bajo el estándar de resultados GRI. Con respecto a la variable de gobernabilidad solamente 4 instituciones de salud han definido aspectos de gobierno corporativo como políticas y planes de acción de RSE y liderazgo de personas o áreas que orienten la cultura, la estrategia y las prácticas de responsabilidad social en la organización.

Con respecto a los grupos de interés, estas organizaciones del sector salud han definido en orden de importancia a los colaboradores y pacientes con un 21%, a la comunidad con un 17%, a los inversionistas con un 13%, al gobierno y proveedores con un 8% y a las ONG's, periodistas y junta directiva con un 4%. Ninguna de las instituciones de salud ha desarrollado algún tipo de metodología

para priorizar y seleccionar a sus grupos de interés; este se ha dado por su cotidiana e implícita relación. Ver Gráfica No.4

**Gráfica 4: Clasificación de los Grupos de Interés en el Sector Salud**



Fuente: Elaboración Propia

Con respecto a las variables de RSE que desarrollan las diferentes instituciones del sector salud referenciadas (ver Grafica No. 5), se puede concluir que la variable **Prácticas Laborales** es desarrollada por el 100% de las empresas, enfocadas a programas de acción sobre las condiciones en materia de salud y seguridad industrial de los trabajadores, promoción del desarrollo profesional y mejoramiento de las habilidades, beneficios extralegales, mejoramiento en las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación, programas para garantizar el equilibrio trabajo-familia, mecanismos para evitar la discriminación en los procesos de contratación de los trabajadores y desarrollo de hábitos saludables.

Con respecto a la variable **Gobierno Corporativo**, se desarrolla en un 83% de las instituciones referenciadas en la cual se pudo analizar que en su estructura organizacional cuentan con un área o responsable del desarrollo de la RSE de forma transversal a la organización; en su misión o visión tienen definidos elementos de RSE; hacen explícitos sus compromisos sobre la gestión que realizan de RSE; han definido planes de acción y algunos de ellos desarrollan memorias de sostenibilidad

La variable **Comunidad** también es desarrollada por el total de las empresas y en la cual las empresas cuentan con compromisos formalmente reconocidos con la comunidad, desarrolla iniciativas para mejorar el bienestar de la comunidad en la cual ejerce influencia, capacitación en diversos temas que permiten el mejoramiento de la calidad de vida y bienestar de la población, apoyo de la gestión gubernamental en áreas o programas específicos y destinación de recursos para inversión social

Con respecto a la variable **clientes** las organizaciones trabajan este aspecto en un 100% ya que cuentan con diferentes mecanismos para escuchar la voz del cliente, ofrece información sobre los contenidos de los servicios para orientar mejor a sus clientes en este caso pacientes y desarrolla mecanismos para fortalecer la comunicación con estos.

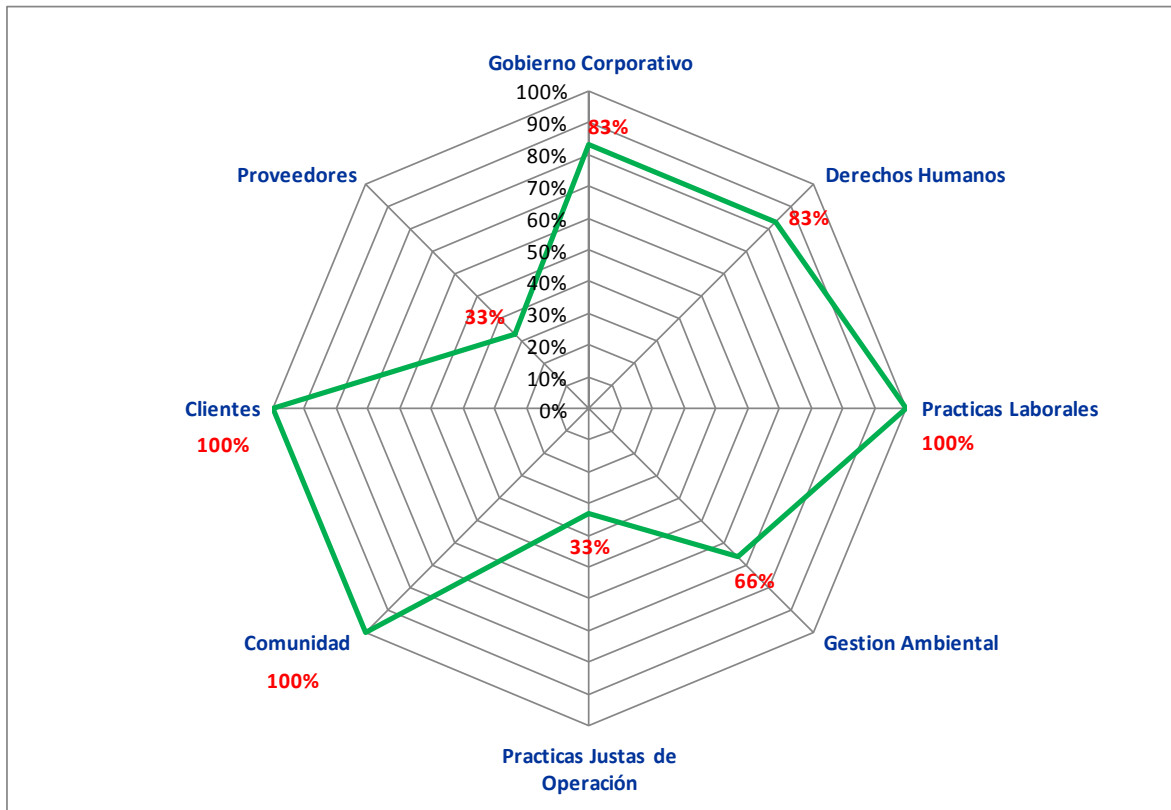
La Variable **Derechos Humanos** con un 83% donde las empresas realizan procesos de sensibilización tanto al personal como a la comunidad sobre derechos humanos, desarrollo de estrategias sobre el “buen trato”, campañas sobre los derechos y deberes de los pacientes, igualdad de oportunidades desde el proceso de selección del personal como en el desarrollo interno de los colaboradores.

En cuanto a **Gestión Ambiental** es desarrollada esta variable en un 66% donde se llevan a cabo programas de reciclaje, planes para reducción del consumo de

energía y de agua, formación ambiental a los colaboradores y se promueven proyectos de ecoeficiencia en sus servicios.

**Proveedores y Prácticas Justas de Operación** son las variables que se desarrollan en tan solo un 33%, lo cual evidencia una falta de compromiso en la cadena de valor, ya que no hay interés de contar con canales adecuados de comunicación tanto con proveedores como con contratistas, no se combate el trabajo infantil ni el trabajo forzoso en este mismo grupo de interés, no se cuenta con criterios de selección que fomenten el buen desempeño social y ambiental de estos. A la luz de la referenciación con respecto a las prácticas justas de operación no se pudo evidenciar de la misma manera que las demás variables su respectiva gestión probablemente por que estos son aspectos que se encuentran en la operacionalización de la organización aunque tengan definidos Códigos de Conducta y/o de Buen Gobierno.

**Gráfica 5: Desarrollo de Variables RSE Empresas Sector Salud**



Fuente: Elaboración Propia

### 3.4 BENCHMARKING EMPRESAS DE OTRO SECTOR

**3.4.1. Pacific Rubiales** Esta petrolera canadiense es el mayor productor independiente de petróleo y gas en América Latina. Es una compañía pública que cotiza en las bolsas de valores y posee el 100% de Pacific Stratus, Meta Petroleum Limited y Petrominerales, tres empresas de petróleo y operadoras de gas.

Durante el año 2012 esta empresa recibió el Premio a la Gestión Socialmente Responsable y Sostenible, por cumplir con estándares acordes al Modelo de Excelencia creado por la Corporación Calidad y el Centro Internacional de

Responsabilidad Social y Sostenibilidad, RS, uno de los centros de pensamiento de Responsabilidad Social más destacados del mundo.

“La generación de valor económico, ambiental y social es la clave del éxito y la competitividad de Pacific Rubiales Energy”<sup>26</sup> señaló en una publicación Federico Restrepo, Vicepresidente de Asuntos Corporativos de la Compañía.

“Durante el último año Pacific posicionó el Modelo Productivo Rubiales con comunidades como uno de los doce mejores proyectos sostenibles en el mundo. Así mismo, avanzó en la promoción de las tradiciones culturales, en la formación de niños, jóvenes, adultos y comunidades étnicas, y en el apoyo a programas pedagógicos, productivos y de calidad de vida de las comunidades que habitan el entorno de los campos donde opera. Varios de estos programas se adelantan con entidades del gobierno, como la Presidencia de la República”.

El proceso de benchmarking de Pacific Rubiales se realizó a través de entrevista a la Dra. Claudia Patricia Hernandez líder de la Gerencia Corporativa de RSE y adicionalmente a la lectura del informe de sostenibilidad del año 2012 que se encuentra disponible en su página web [www.pacificrubiales.com](http://www.pacificrubiales.com).

En la Tabla No. 13 se presenta el tipo de estándar que está desarrollando Pacific Rubiales en RSE, si cuenta con memoria de sostenibilidad y bajo que metodología la ha desarrollado y si tiene definidos sus grupos de interés.

---

<sup>26</sup> y <sup>22</sup> UNIPYMES (en línea) disponible en: <http://www.unipymes.com/pacific-rubiales-gana-el-premio-a-la-gestion-socialmente-responsable-y-sostenible/>

**Tabla 13: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Pacific Rubiales**

| Item                      | SI/NO | ¿Cuál?   |
|---------------------------|-------|--|
| Estándar de Gestión       | SI    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pacto Global</li> <li>• Variables ISO 26000</li> <li>• Variables SGE 21</li> </ul>  |
| Memoria de Sostenibilidad | SI    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memoria de Sostenibilidad GRI A+</li> </ul>   |
| Grupos de Interés         | SI    | Accionistas - Empleados y familias -Sindicato -<br>Proveedores y contratistas - Socios de campo –<br>Inversionistas - Medios de Comunicación -<br>Gobierno -Industria - Social civil (ONG)<br>–Comunidades |

Fuente: Elaboración Propia

En el Anexo 18 Gestion y mejores practicas de RSE de Pacific Rubiales se presentan los resultados encontrados a través del desarrollo de cada una de las variables de RSE de la lista de chequeo respectiva (Ver Anexo 19) lo que permite evidenciar el proceso de gestión que ha desarrollado Pacific Rubiales en cada una de las variables de RSE.

**3.4.2 INSURCOL LTDA.** Es una compañía Colombiana que ofrece cuatro líneas principales de productos y servicios como son la División de Instrumentación y Control, División Energética, División de Desarrollo de Proyectos y División Metalúrgica. Su sede principal se encuentra en Bucaramanga pero sirven a sus clientes desde Bogotá D.C., Barrancabermeja, Cali, Cartagena y Houston (Texas, EE.UU).

Hoy es la primera institución certificada en Colombia con la norma de Responsabilidad Social Empresarial SGE 21: 2008, motivo por el cual se realizó proceso de referenciación para conocer su experiencia en este aspecto.

El proceso de benchmarking de Insurcol Ltda. se realizó a través de entrevista a la Ing. Carolina Martinez Líder de RSE y adicionalmente a la lectura del informe de sostenibilidad del año 2012 que se encuentra disponible en su página web [www.insurcol.com](http://www.insurcol.com).

En la Tabla No. 14 se presenta el tipo de estándar que está desarrollando el Insurcol Ltda. en RSE, si cuenta con memoria de sostenibilidad y bajo que metodología la ha desarrollado y si tiene definidos sus grupos de interés.

**Tabla 14: Aspectos de Cumplimiento y Desarrollo RSE Insurcol Ltda.**

| Item                      | SI/NO | ¿Cuál?  |
|---------------------------|-------|---|
| Estándar de Gestión       | SI    | • SGE 21 : 2008   |
| Memoria de Sostenibilidad | SI    | • GRI   |
| Grupos de Interés         | SI    | Representantes de la dirección incluidos Socios. - clientes y consumidores – Competidores - Proveedores de servicios y de Suministros - Trabajadores y sus familias - Estado y sus ministerios, ONG'S, Grupos Ambientales, Organizaciones Sindicales, Organizaciones de derechos Humanos, Naciones unidas y OIT - Comunidades vecinas de las sedes Bucaramanga, Barranca y Bogotá |

Fuente: Elaboración Propia

En el Anexo 20 Gestion y mejores practicas de RSE de Insurcol Ltda. se presentan los resultados encontrados a través del desarrollo de cada una de las variables de RSE de la lista de chequeo respectiva (Ver Anexo 21) lo que permite evidenciar el proceso de gestión que ha desarrollado Insurcol Ltda. en cada una de las variables de RSE.

**3.4.3 Resultados Benchmarking Empresas Otro sector** Las empresas referenciadas anteriormente corresponden a un sector diferente del sector salud. Sin embargo, sirven de referenciación por su trayectoria en el tema de RSE.

Pacific Rubiales, a pesar de no asumir el desarrolló formal de un estándar como SGE 21, ISO 26000 o GTC 180, tiene implícito en todos sus procesos el desarrollo de la RSE desde los lineamientos del Pacto Global, Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y las materias fundamentales que trabaja la Guía ISO 26000 y la

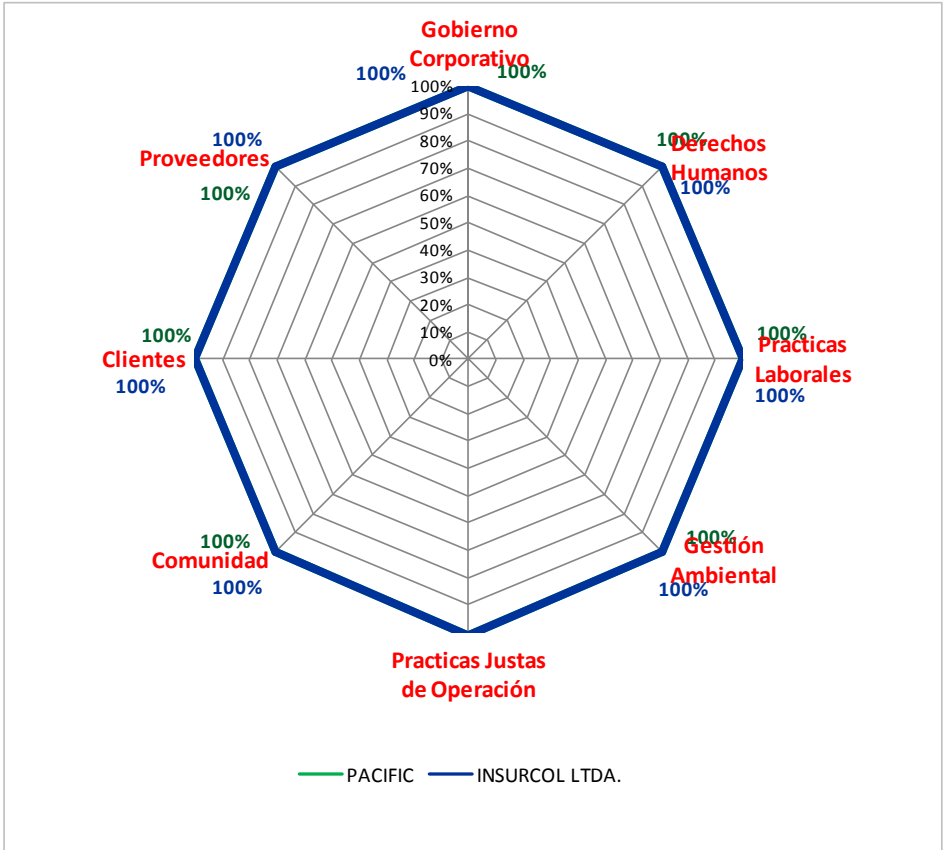
SGE 21:2008, evidenciadas en la gestión y mejores prácticas de las variables como se evidencia en el Anexo No. 18.

Por otro lado, Insurcol es una empresa que por aspectos como estructura, dimensión y categoría no se puede comparar con Pacific Rubiales, sin embargo, es una empresa certificada con la norma SGE 21 que desarrolla las variables de RSE. Durante el proceso de entrevista y revisión del informe de sostenibilidad de esta organización se pudo observar que el desarrollo y seguimiento de las acciones de RSE no la hacen con la misma rigurosidad que lo hace Pacific Rubiales, entendiendo que esta empresa por su misión tiene un compromiso específico con las dimensiones de la sostenibilidad y además tiene un mayor camino recorrido en la aplicación de un modelo de RSE

El desarrollo y apropiación de la RSE en el sector petrolero como han sido las empresas referenciadas depende de la filosofía y seriedad con la que cada organización asuma esta responsabilidad, en el caso de Pacific Rubiales su filosofía de acción no solo ha estado orientada a contribuir al bienestar de sus stakeholders sino también a generar valor ambiental, social y económico y asegurar que su visión corporativa a largo plazo este en línea con las necesidades del entorno donde opera. Es por esta razón que su componente de RSE sea tan robusto y formal a nivel de su estructura organizacional.

Los resultados del diagnóstico de estas empresas nos permiten evidenciar que cada una de ellas desarrolla las 8 variables que se tuvieron en cuenta en este proceso como se puede observar en la Grafica No. 6

**Gráfica 6: Desarrollo de Variables RSE Empresas Sector Petrolero Pacific Rubiales - Insurcol Ltda.**



## **4. DIAGNÓSTICO VARIABLES DE RSE EN FCV. INSTITUTO DEL CORAZÓN DE FLORIDABLANCA**

Con el fin de hacer una revisión de las prácticas y enfoques de la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca con respecto a la RSE, se realizó un diagnóstico teniendo en cuenta la lista de chequeo definida para realizar el proceso de Benchmarking tanto en el sector salud como en las otras dos empresas del sector petrolero (Ver Anexo 5).

### **4.1 METODOLOGÍA**

Se realiza a través de un tipo de investigación cualitativa – descriptiva de manera transversal, “la cual utiliza métodos y técnicas diversas como gama de estrategias que ayudarán a reunir los datos que van a emplearse para la inferencia y la interpretación, para la explicación y la predicción”<sup>27</sup> con el fin de realizar un proceso de recolección de datos de las diferentes variables de RSE e identificar las prácticas actuales.

### **4.2 POBLACIÓN**

La población objeto de este diagnóstico fue enfocada en los cargos directivos y la relación transversal del cargo que ocupan con las variables que desarrolla la RSE en el tema social, ambiental y económico:

---

<sup>27</sup> <http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/8533/1/CC-02art8ocr.pdf> pagina 104 Técnicas y métodos en Investigación cualitativa. Begoña MUNARRIZ

Los cargos seleccionados fueron:

- Gerente - FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca
- Subgerente Administrativa y Financiera - Instituto del Corazón de Floridablanca
- Subgerente Médica - Instituto del Corazón de Floridablanca
- Jefe de Planeación y Calidad - FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca
- Jefe de Mercadeo Nacional e Internacional - FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca
- Jefe de Convenios - FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca
- Jefe de Servicio al Paciente y su Familia - FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca

Adicionalmente se contó con la participación de cargos corporativos como:

- Director de Relaciones Laborales – Fundación Cardiovascular de Colombia
- Director de Apoyo y Servicios – Fundación Cardiovascular de Colombia
- Jefe Corporativa de Gestión Humana -- Fundación Cardiovascular de Colombia
- Jefe Corporativa de Salud y seguridad en el Trabajo – Fundación Cardiovascular de Colombia
- Profesional Administrativa de Comercializadora como representante del gerente que se encuentra en la sede de Bogotá, por tal razón se tuvo en cuenta en el proceso de entrevistas.

#### **4.3 TÉCNICAS Y RECOLECCIÓN DE DATOS**

Debido a que el diagnóstico fue de carácter descriptivo, se definió que para la recolección de datos se desarrollaría la lista de chequeo (ver Anexo 5) cuyo contenido estuvo enmarcado en los diferentes modelos de gestión de RSE que se explicaron con anterioridad, el cual se aplicó a través de entrevistas con la población anteriormente definida.

Adicionalmente, se hizo una revisión documental tanto del Código de Buen Gobierno y Etica, como los Manuales de Servicio al Cliente (PL-DAS-01), Manual de Políticas Institucionales (I-DIREST-07), Manual de Contratación (PL-DGO-02), Manual de Administración del Recurso Humano (PL-DDO-04), Política Deberes y Derechos del Paciente y Su Familia (PL-ICF-02), Programa de Reconocimientos (P-DTH-2013), entre otros.

#### **4.4. RESULTADOS DIAGNÓSTICO RSE FCV. INSTITUTO DEL CORAZÓN DE FLORIDABLANCA**

Teniendo como referencia la lista de chequeo, los resultados del diagnóstico por cada variable fueron los siguientes:

- a. Gobierno Corporativo:** Esta variable fue desarrollada a través del proceso de entrevista con el Gerente, Subgerente Administrativa y Financiera, Subgerente Médica, Jefe Asistencial y Jefe de Planeación y Calidad de FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca. De acuerdo a los resultados se puede evidenciar que la organización cumple con lo exigido por la ley y la normativa que la rige como institución sin ánimo de lucro y cuenta con políticas que definen su actuar en el desarrollo de la conducta ética. Con respecto a la información que debe generar a sus grupos de interés en su proceso de rendición de cuentas, no desarrolla una memoria de sostenibilidad debidamente enfocada como lo define el Global Reporting Initiative (GRI) y no cuenta con un proceso formal de identificación de sus stakeholders ni un diálogo permanente con todos sus grupos de interés. (Ver Tabla No. 15).

**Tabla. 15: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Gobierno Corporativo**

| <b>1 GOBIERNO CORPORATIVO</b> |  |           |           |  |
|-------------------------------|--|-----------|-----------|--|
|                               | <b>Variables RSE</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Prácticas RSE</b>   |
| 1.1                           | Cuenta con una MISIÓN socialmente responsables.  |           | X         |  |
| 1.2                           | Cuenta con una VISIÓN socialmente responsables.  |           | X         |  |
| 1.3                           | La institución cuenta con una política o estrategia de RSE   |           | X         |  |
| 1.4                           | Cuenta con unos Objetivos de Calidad con un enfoque de RSE   | X         |           | <p>La institución ha definido dentro del marco de su plan estratégico los siguientes objetivos estratégicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantizar la satisfacción de las partes interesadas.</li> <li>• Promover la cultura de responsabilidad ambiental.</li> <li>• Mantener y mejorar el Sistema de Gestión de la Calidad .</li> <li>• Garantizar la calidad de los servicios y los productos.</li> <li>• Incrementar la satisfacción del talento humano.</li> <li>• Fomentar la cultura organizacional.</li> <li>• Promover la seguridad y la salud del talento humano.</li> </ul> |
| 1.5                           | Adopta unos principios o valores que orientan su gestión y los socializa                                     | X         |           | <p>Dentro del marco de direccionamiento estratégico la institución ha definido los siguientes valores institucionales:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laboriosidad.</li> <li>• Trato Humanizado.</li> <li>• Lealtad.</li> <li>• Respeto.</li> <li>• Solidaridad.</li> <li>• Innovación y Creatividad.</li> </ul>   |
| 1.6                           | La compañía cuenta con compromisos definidos de RSE – sostenibilidad   |           | X         |  |
| 1.7                           | Cuenta con un comité de gestión ética y responsabilidad social   |           | X         |  |
| 1.8                           | Cuenta con un líder o grupo que oriente la cultura, la estrategia y las prácticas de responsabilidad social. |           | X         |  |
| 1.9                           | Elabora y publica un informe de sostenibilidad.  |           | X         |  |
| 1.10                          | Cuenta con un Código de Conducta y/o Código de Buen Gobierno   | X         |           | Código de Buen Gobierno y Ética - I-DIREST-08  |
| 1.11                          | Cuenta con una clasificación y   |           | X         |  |

| 1 GOBIERNO CORPORATIVO  |  |    |    |   |
|-------------------------|--|----|----|---|
|                         | Variables RSE  | SI | NO | Prácticas RSE   |
|                         | priorización de sus grupos de interés  |    |    |   |
| 1.12                    | Cuenta con mecanismos para conocer y aprovechar las opiniones de los grupos de interés | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cuanto a los colaboradores la institución desarrolla mecanismos para escuchar la voz del cliente interno como buzones de sugerencias, encuestas de clima laboral, una virtual y actividades lúdico – recreativas fuera de la institución.</li> <li>• En el caso de los pacientes, cuenta con encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y una oficina de atención y apoyo a la familia.</li> <li>• Adicionalmente la institución contrato una empresa de investigación de mercados para que durante tres años se aplicará una encuesta de percepción de imagen dirigida a algunos grupos de interés como comunidad, pacientes, proveedores. entidades de control y entidades educativas.<sup>28</sup></li> </ul> |
| Resultados Cumplimiento |  | 4  | 8  |   |

Fuente: Elaboración Propia

**b. Derechos Humanos:** El desarrollo de esta variable se realizó con la entrevista del Gerente, Jefe de servicio al paciente y su familia y la Directora de Relaciones Laborales; es así como se determinó que todos los colaboradores de la organización cuentan con un contrato de trabajo y con las condiciones que exige la legislación nacional; además disponen de periodos de descanso y remuneración satisfactoria. En esta variable la organización no cuenta con la debida identificación de los impactos reales o potenciales sobre los derechos humanos resultantes de sus actividades o de aquellos que tienen relación y cómo prevenir y abordarlos respectivamente. (Ver Tabla No.16)

<sup>28</sup> Encuesta de Percepción de imagen, estudio cuantitativo de carácter concluyente aplicada durante los años 2011 y 2012 y en la cual se evaluaron aspectos sobre posicionamiento, participación, conocimiento, publicidad y responsabilidad social enfocada hacia temas ambientales y programas sociales.

**Tabla 16: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Derechos Humanos**

| 2 DERECHOS HUMANOS |   |    |    |   |
|--------------------|---|----|----|---|
|                    | Variables RSE   | SI | NO | Prácticas RSE   |
| 2.1                | La organización tiene un compromiso público de respeto a los derechos humano que sea divulgado ampliamente al público interno o externo?          | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>La institución cuenta con una <b>política de derechos y deberes del paciente</b> en la cual los define y adicionalmente a través del área de atención al paciente y su familia cuenta con el proceso de socialización de los mismos. Estos son divulgados a los pacientes a través de folletos, volantes, y guía del paciente y se evalúa su conocimiento a través de las encuestas de satisfacción del paciente. En el caso de los colaboradores estos son socializados a través de los medios de comunicación interna como el SI (sistema de información), correo de comunicaciones, carteleras y fondos de pantalla de los computadores.</li> <li>Cuenta con una <b>Política de Humanización</b> la cual fue definida por la gerencia de la institución, comité de atención al cliente y el área corporativa de gestión del servicio. Esta dice así: La FCV-IC entiende al paciente como un ser integral en sus dimensiones físico, emocional, psicológica, social y espiritual, a través del fomento de valores institucionales como el trato humano, el respeto por la dignidad, equidad, privacidad, seguridad y confort del paciente, que ofrezca valor agregado en la atención, el cumplimiento de sus derechos y deberes, procesos, ambiente e infraestructura que contemple las diferencias individuales de las personas que interactúan en la institución.</li> </ul> |
| 2.2                | La empresa se encuentra vinculada con alguna iniciativa de derechos humanos y/o desarrollo sostenible   |    | X  |   |
| 2.3                | La empresa promueve en su talento humano los derechos humano o la inclusión de los sectores vulnerables   |    | X  |   |
| 2.4                | Periódicamente se aplican mecanismos en la empresa con el propósito de evaluar y vigilar que se respeten los derechos humanos de los trabajadores |    | X  |   |
| 2.5                | Periódicamente se aplican mecanismos para la difusión de  |    | X  |   |

| 2 DERECHOS HUMANOS |   |    |    |   |
|--------------------|---|----|----|---|
|                    | Variables RSE   | SI | NO | Prácticas RSE   |
|                    | los derechos humanos con el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y otras partes interesadas  |    |    |   |
| 2.6                | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas |    | X  |   |
| 2.7                | Se tienen establecidos medios en la empresa para la atención de los reclamos de violaciones a los derechos humanos en la empresa  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Oficina de Atención al Paciente y su familia</b>, es un espacio en el cual permanentemente se están atendiendo las inquietudes y necesidades tanto de los pacientes como de sus familias mientras se encuentran en la institución.</li> <li>• <b>Buzón de sugerencias</b> es un mecanismo en el cual cualquier persona que desee colocar una queja o hacer un comentario frente al proceso de atención recibido, lo puede utilizar. Este tipo de herramientas se encuentran ubicado en cada uno de los servicios de la clínica y son revisados diariamente por personal del área de servicio al paciente y su familia.</li> <li>• <b>Comité de Convivencia:</b> Es liderado por el dirección de relaciones laborales y su misión es generar una conciencia colectiva que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteger la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo</li> <li>• <b>Oficina de relaciones laborales:</b> Es el área encargada de realizar todo el proceso de contratación de los colaboradores de la institución y es allí donde se resuelve cualquier inquietud frente a estos aspectos a cada uno de los colaboradores.</li> </ul> |
| 2.8                | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas |    | X  |   |
| 2.9                | Se tiene establecidos   |    | X  |   |

| 2 DERECHOS HUMANOS      |   |    |    |   |
|-------------------------|---|----|----|---|
|                         | Variables RSE   | SI | NO | Prácticas RSE   |
|                         | mecanismos para determinar y vigilar que no se realicen en la empresa acciones de violación de los derechos humanos en forma directa  |    |    |   |
| 2.10                    | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones de violación de los derechos humanos (complicidad beneficiosa) |    | X  |   |
| 2.11                    | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se realicen acciones de violación de los derechos humanos en la comunidad en la que se pertenece (complicidad silenciosa)                     |    | X  |   |
| 2.12                    | La empresa desarrolla iniciativas para evitar todo tipo de discriminación (raza, sexo, edad, religión) en sus procesos internos.  | X  |    | Se tienen determinados perfiles y competencias de cada uno de los cargos de la organización y cualquier persona puede acceder a las vacantes si cumple con los mismos sin discriminación alguna.  |
| 2.13                    | La empresa ha desarrollado iniciativas para prevenir, denunciar y sancionar todo tipo de acoso.   | X  |    | <b>Comité de Convivencia Laboral:</b> Su misión es generar una conciencia colectiva que promueva el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre quienes comparten vida laboral empresarial y el buen ambiente en la empresa y proteger la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo |
| 2.14                    | La empresa promueve la vinculación de poblaciones diversas (vulnerables/marginales/discapacidad).   |    | X  |   |
| Resultados Cumplimiento |   | 4  | 10 |   |

Fuente: Elaboración Propia

**c. Prácticas Laborales:** Esta variable fue desarrollada a través de la entrevista de la Directora de relaciones Laborales, Jefe Corporativa de Gestión Humana y la Jefe Corporativa de Seguridad y salud en el Trabajo. Aunque la organización cuenta con un Código de Buen Gobierno, una medición del clima laboral, y

desarrolla aspectos en materia de salud y seguridad industrial, no tiene planteados lineamientos que evidencien el rechazo a formas de trabajo forzoso, a la erradicación del trabajo infantil y al desarrollo de prácticas de discriminación en el empleo. En la Tabla No. 17 se reportan los resultados de esta variable de prácticas laborales.

**Tabla 17: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Prácticas Laborales**

| 3 PRÁCTICAS LABORALES |  |    |    |  |
|-----------------------|--|----|----|--|
|                       | Variables RSE  | SI | NO | Prácticas RSE  |
| 3.1                   | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores en materia de salud y seguridad industrial. | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Semana de Seguridad y Salud en el Trabajo: Promoción de la salud.</li> <li>• Campañas Lúdico Formativas, en las cuales se fortalecen temas que el personal debe tener presente como:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Campañas para Uso de las Escaleras</li> <li>○ Camine Seguro</li> <li>○ Campañas para evitar golpes</li> <li>○ Campañas para reporte de incidentes</li> <li>○ Abrazoterapia</li> <li>○ Autoestima</li> </ul> </li> <li>• Plan de emergencias – Brigada de emergencias</li> </ul>   |
| 3.2                   | La empresa aplica criterios objetivos para los procesos de contratación, capacitación, ascenso y evaluación.                   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La institución cuenta con el <b>Manual de Administración del Recurso Humano</b>, en el cual establece claramente, las políticas y pautas sobre los procesos de Gestión del Talento Humano con el fin de describir en términos generales los procedimientos de Gestión Humana y Relaciones laborales.</li> <li>• Las políticas de Administración del recurso humano están definidas en cuanto a planta de personal, selección, contratación y desarrollo de personal, salarios y compensación, vacaciones, permisos remunerados y no remunerados, inducción y re inducción del personal, valoración de desempeño, procesos disciplinarios, etc.</li> </ul> |
| 3.3                   | La empresa promueve acciones para el desarrollo educativo y profesional de sus trabajadores.                                   | X  |    | <p>La FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca cuenta con una Universidad Corporativa que brinda diferentes tipos de programas, siendo el insumo para generar temas de capacitación:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Evaluación de desempeño (necesidades de capacitación - semestral)</li> </ol>   |

| 3 PRÁCTICAS LABORALES |   |    |    |   |
|-----------------------|---|----|----|---|
|                       | Variables RSE   | SI | NO | Prácticas RSE   |
|                       |   |    |    | 2. Registro de necesidades de capacitación (temas técnicos los desarrolla U. Corporativa y los temas del ser los desarrolla Gestión Humana)   |
| 3.4                   | La empresa otorga a sus empleados beneficios adicionales a los legales (educativos, económicos, sociales o culturales)  | X  |    | <p>Cuenta con los siguientes programas los cuales son liderados por el área corporativa de Gestión Humana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programas de Bienestar para el trabajador y su familia. <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Coros</li> <li>○ Manualidades</li> <li>○ Acondicionamiento Físico</li> </ul> </li> <li>• Programas de beneficio económico a través del programa de reconocimientos y subsidio de vivienda</li> <li>• Programas Sociales que desarrollan las siguientes actividades: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Día de los Niños</li> <li>○ Día de la Mujer</li> <li>○ Fiesta de fin de año</li> <li>○ Día de la Familia</li> </ul> </li> </ul>   |
| 3.5                   | La empresa mejora las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación.         | X  |    | <p>La institución desarrolla las siguientes actividades a través de la Dirección de Relaciones Laborales y la Jefe Corporativa de Seguridad y Salud en el Trabajo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Temas de intervención puntual como (refuerzo de aire acondicionado-ventiladores).</li> <li>• Iluminación: Mediciones se ha intervenido a la forma como estaban dispuestas las luminarias porque generaban brillo.</li> <li>• Programas para Riesgos Prioritarios: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Radiaciones ionizantes, riesgo controlado (Hemodinamia y Rayos), el personal tiene una protección especial sobre las condiciones ergonómicas se exige que las paredes de los servicios que utilizan este equipo deben tener un recubrimiento en plomo</li> </ul> </li> </ul> |
| 3.6                   | La empresa desarrolla hábitos saludables (salud laboral, práctica de deportes, dieta saludable, prácticas anti-estrés). | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• El área corporativa de Seguridad y Salud en el trabajo desarrolla la Semana de Seguridad y Salud en el trabajo, una estrategia de motivación al personal hacia el cuidado mediante la realización de actividades de promoción de la salud (tamizaje de seno, salud oral, salud visual, spa de relajación, vacunación, hábitos de vida saludable, pausas activas, tamizaje de</li> </ul>  |

| 3 PRÁCTICAS LABORALES |  |    |    |   |
|-----------------------|--|----|----|---|
|                       | Variables RSE  | SI | NO | Prácticas RSE   |
|                       |  |    |    | <p>riesgo cardiovascular) y de sensibilización de diversos temas mediante campañas ludicoformativas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Desde la Dirección de Relaciones Laborales se tiene determinada la Política De Vacunación donde se exige al ingreso del personal médico y asistencial el carné de vacunación para Hepatitis B y Varicela .</li> <li>Programa de Acondicionamiento físico liderado por el área de Corporativa de gestión Humana, se realiza tres días a la semana de 7 a 8:00 p.m. con el fin de incentivar al personal a que desarrolle hábitos de vida saludable.</li> </ul>   |
| 3.7                   | La empresa promueve horarios flexibles o reducción de jornada para equilibrar la vida personal y laboral de sus trabajadores | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>A través del Manual de Administración del Recurso Humano se define como directriz que para los colaboradores que se encuentran estudiando, se les da la posibilidad de modificar su horario laboral para que puedan continuar con la actividad académica.</li> <li>Desarrollo del programa de cultura organizacional.</li> </ul>   |
| 3.8                   | La empresa fomenta espacios o mecanismos para que los trabajadores expresen sus ideas, sugerencias, propuestas o quejas.     | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>El área Corporativa de Gestión Humana define un programa que permita mantener un canal de comunicación efectivo con el cliente interno a través de la recepción de quejas, sugerencias y felicitaciones, por cual define el uso de Buzón de Sugerencias para el cliente interno.</li> <li>Se realiza anualmente la evaluación del clima laboral, este proceso ha sido ejecutado por la empresa administradora de riesgos laborales con el fin que se una actividad totalmente objetiva.</li> <li>A través del área de comunicaciones internas, semanalmente se ubica en la red una pregunta la cual es definida por el área de gestión humana y la cual se desee conocer la percepción de los colaboradores frente a la misma.</li> <li>Entrevista de retiro: Entrevista formal que se realiza al colaborador que toma la decisión de no laborar por más tiempo con la Institución. Su finalidad es conocer las causas del retiro y determinar oportunidades de mejora en cuanto al clima laboral, áreas de trabajo y herramientas para laborar, entre otros factores que</li> </ul> |

| 3 PRÁCTICAS LABORALES |  |    |    |   |
|-----------------------|--|----|----|---|
|                       | Variables RSE  | SI | NO | Prácticas RSE   |
|                       |  |    |    | influyen el desempeño de los colaboradores, y determinar oportunidades de mejora para la institución.   |
| 3.9                   | Programas para complementar la formación de sus trabajadores y mejorar sus habilidades                                     | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio con la UIS para desarrollar programa académico a los profesionales a través de un MBA.</li> <li>• Adicionalmente se cuenta con políticas para educación continuada, cursos, entrenamientos al interior y exterior del país y diplomados a través de la Universidad Corporativa.</li> <li>• Out door: Metodologías lúdicas que se hacen al aire libre y espacios diferentes a los laborales, con el fin de reflexionar y desarrollar competencias en los colaboradores.</li> </ul>   |
| 3.10                  | Programas para medir / mejorar el clima laboral  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Cultura Organizacional "FCV SOMOS TODOS" en la cual se desarrolla permanentemente una serie de actividades enfocadas a la mejora del bienestar y calidad de vida de los colaboradores, en busca de la alineación de la vida personal con la vida laboral en la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca.</li> <li>• Programa de Reconocimientos: El cual tiene como propósito promover y reconocer las acciones sobresalientes de los funcionarios de la clínica que impacten favorablemente el clima laboral y el desarrollo de la Institución, motivando a los colaboradores y equipos de trabajo en relación a el fortalecimiento de la cultura organizacional, vivencia de los rasgos FCV, la generación de ideas innovadoras que aporten a la mejora continua, el desempeño competitivo, innovación en proyectos de investigación fomentando el potencial profesional, desarrollo de competencias y la satisfacción de los requerimientos de nuestros clientes cumpliendo con requisitos integrales del sistema de gestión.</li> </ul> |
| 3.11                  | Iniciativas para la contratación de trabajadores locales   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianza con el SENA para la formación de técnicos administrativos y asistenciales que residan en el área metropolitana.</li> </ul>   |
| 3.12                  | Iniciativas / programas para garantizar el equilibrio trabajo-familia (horarios diferenciales, trabajos a distancia, etc.) |    | X  |   |
| 3.13                  | Políticas sobre la participación   |    | X  |   |

| 3 PRÁCTICAS LABORALES          |   |           |          |   |
|--------------------------------|---|-----------|----------|---|
|                                | Variables RSE   | SI        | NO       | Prácticas RSE   |
|                                | de la mujer en cargos directivos y equidad salarial   |           |          |   |
| 3.14                           | La empresa garantiza el respeto a la libre asociación   |           | X        |   |
| 3.15                           | Cuenta con un programa de reestructuración responsable en el caso que deba cerrar la organización   |           | X        |   |
| 3.16                           | La empresa cuenta con medidas para impedir el trabajo infantil o el trabajo forzoso   | X         |          | A través del Manual de Administración del Recurso Humano, del Código de Ética y el Reglamento Interno tiene definido la no contratación de menores de edad.                     |
| 3.17                           | Los colaboradores conocen los términos y condiciones del servicio al que fue contratado y la libertad de abandonarlo  | X         |          | Los colaboradores a su ingreso realizan un proceso de inducción donde se le da información referente no solo a su cargo sino a los términos legales con los que fue contratado. |
| 3.18                           | En los procesos de administración de sueldos y promociones del personal se mantiene una política de igualdad de oportunidades considerando las competencias |           | X        |   |
| 3.19                           | En los programas de capacitación y desarrollo de personal se mantiene la igualdad de oportunidades considerando las competencias                            |           | X        |   |
| 3.20                           | Existen mecanismos de revisión periódicos que aseguren la no discriminación del personal de cualquiera de sus formas  | X         |          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manual de Administración del recurso Humano</li> <li>• Manual de Políticas institucionales</li> </ul>                                  |
| 3.21                           | Se cuenta con indicadores que muestren la igualdad de oportunidades en aspectos de género, edad, etc.   |           | X        |   |
| <b>Resultados Cumplimiento</b> |   | <b>14</b> | <b>7</b> |   |

Fuente: Elaboración Propia

**d. Gestión Ambiental:** El desarrollo de esta variable se realizó a través de entrevista con el Jefe de Planeación y calidad, responsable del programa ambiental que ejecuta la institución. La FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca desarrolla prácticas con respecto al manejo adecuado de

residuos, agua, energía, reciclaje entre otros, pero no cuenta con políticas claras que permitan contar con un enfoque preventivo y de evaluación del riesgo que favorezca el medio ambiente no solo hacia su interior sino con su entorno. (Ver Tabla No. 18)

**Tabla 18: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Gestión Ambiental**

| 4 GESTION AMBIENTAL |   |    |    |   |
|---------------------|---|----|----|---|
|                     | Variables RSE   | SI | NO | Prácticas RSE   |
| 4.1                 | Cuenta la empresa con una política de gestión ambiental?  | X  |    | La institución cuenta con una política ambiental desde el año 2008, elaborada por el Comité Ambiental la cual determina lo siguiente, el Instituto del Corazón de Floridablanca de La Fundación Cardiovascular de Colombia propenderá por una administración ambiental sana, ayudando a controlar el impacto de sus actividades, productos y servicios sobre el medio ambiente, implementando mecanismos para educar y promover la gestión ambiental, el manejo adecuado de los residuos, el desarrollo sostenible, y las tecnologías limpias entre los usuarios, colaboradores, proveedores, contratistas y en la comunidad en donde está ubicada la institución". |
| 4.2                 | La empresa cuenta con un programa de gestión ambiental con objetivos y metas medibles   | X  |    | Desarrolla el Programa Hospital Verde liderado por Jefe de Planeación y Calidad y el Comité de Gestion ambiental en el cual se enfoca hacia: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uso racional de energía</li> <li>• Uso racional de agua</li> <li>• Manejo Integral de Sustancias Químicas</li> <li>• Manejo Integral de Residuos</li> <li>• Programa de 5 s</li> </ul>  |
| 4.3                 | La empresa promueve la formación ambiental de sus colaboradores y el fortalecimiento de la cultura de responsabilidad ambiental.    | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrolla mensualmente una Jornada Ambiental donde capacita al personal sobre los aspectos de Hospital Verde.</li> <li>• A través del Sistema Informativo y de los Fondos de Pantalla de los computadores sensibiliza a los colaboradores en temas ambientales</li> </ul>   |
| 4.4                 | La empresa promueve proyectos de ecoeficiencia en sus productos o servicios.  |    | X  |   |
| 4.5                 | La empresa desarrolla iniciativas para atender y mitigarlos impactos ambientales de sus procesos y productos sobre los ecosistemas. | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Cero Papel: Se inició a partir del año 2012 este programa en el cual se realizó un diagnóstico de las áreas donde se utiliza la mayor cantidad de papel y se plantean las acciones para disminuir el consumo y lograr llevarlo a cero consumo de papel, esa así como</li> </ul>   |

| 4 GESTION AMBIENTAL |   |    |    |  |
|---------------------|---|----|----|--|
|                     | Variables RSE   | SI | NO | Prácticas RSE  |
|                     |   |    |    | en el año 2012 se inicia el programa de facturación electrónica para disminuir el uso de papel en FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca.   |
| 4.6                 | La empresa involucra a los grupos de interés que ha definido en la gestión ambiental                                  |    | X  |  |
| 4.7                 | Mide y define la cantidad y calidad de materias primas e insumos utilizados en los procesos productivos de la empresa |    | X  |  |
| 4.8                 | Cuenta con un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a la actividad                | X  |    | <b>Plan de emergencias ambientales:</b> Se cuenta con el plan de emergencias ambientales con el fin de determinar y formalizar el protocolo en caso de una posible emergencia que pueda afectar el ambiente en general, es liderado por el comité ambiental.   |
| 4.9                 | Mide y realiza planes de reducción del consumo de energía   | X  |    | En el proceso de sensibilización del uso racional de energía, las actividades que se han desarrollado han estado orientadas al proceso de concientización de los colaboradores a través de los medios de comunicación y al fortalecimiento del mantenimiento preventivo de los equipos, aires acondicionados y sistemas de enfriamiento  |
| 4.10                | Mide y realiza planes de reducción del consumo de agua  | X  |    | Se implementaron sistemas para disminuir la descarga de agua en los sanitarios en los baños, al igual que un sistema de ahorro en los grifos.  |
| 4.11                | Realiza control de emisiones de gases y sustancias perjudiciales para prevenir el impacto al medio ambiente           |    | X  |  |
| 4.12                | Mide y tiene planes para reducir los desechos y residuos generados  | X  |    | La organización cuenta con un plan integral de gestión de residuos hospitalarios en el cual se contempla el manejo de los residuos ordinarios, peligrosos y reciclables. El plan contempla desde la adecuada segregación, transporte, almacenamiento y disposición final del residuo.  |
| 4.13                | Realiza programas de reciclaje  | X  |    | Programa Cero Papel: Se inició a partir del año 2012 este programa en el cual se realizó un diagnóstico de las áreas donde se utiliza la mayor cantidad de papel y se plantean las acciones para disminuir el consumo y lograr llevarlo a cero consumo de papel, esa así como en el año 2012 se inicia el programa de facturación electrónica para disminuir el uso de papel en FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca. |
| 4.14                | Realiza programas de rehuso   | X  |    | En la institución se desarrollan permanentemente programas de post - consumo de elementos como   |

| 4 GESTION AMBIENTAL |   |    |    |  |
|---------------------|---|----|----|--|
|                     | Variables RSE   | SI | NO | Prácticas RSE  |
|                     |   |    |    | baterías y luminarias; estos programas se realizan en conjunto con el proveedor de las baterías y con el programa sectorial de la ANDI "Lumina", logrando con esto una mayor conciencia de la buena disposición de estos residuos en los colaboradores de la institución.  |
| 4.15                | Cuenta con la descripción de los impactos ambientales de los principales productos o servicios              |    | X  |  |
| 4.16                | Evalúa técnicamente el posible impacto ambiental del desarrollo e innovación de nuevos bienes y/o servicios |    | X  |  |
| 4.17                | Mantiene registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes.     |    | X  |  |
| 4.18                | Cumple con la regulación y normatividad vigente en materia ambiental  | X  |    | La FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca como parte de su compromiso y desarrollo de institución de salud , tiene establecido un sistema de gestión ambiental formalizado, con el fin de asegurar un ambiente de trabajo limpio y seguro para los colaboradores, pacientes y usuarios así como con el objetivo de mitigar los impactos ambientales causados en la prestación del servicio e involucrar a la sociedad y el entorno en la gestión ambiental de la institución.   |
| 4.19                | Cuentan con un sistema de indicadores en temas ambientales para dar seguimiento periódico a su cumplimiento | X  |    | Con el fin de realizar un seguimiento y control de los aspectos ambientales en donde el el ejercicio de la institución impacta, tiene definido indicadores sobre los siguiente aspectos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consumo de energía eléctrica</li> <li>• Consumo de agua</li> <li>• Consumo de gas natural</li> <li>• Cantidad de residuos peligrosos generados</li> <li>• Cantidad de residuos reciclados</li> </ul>   |
| 4.20                | La empresa hace público los resultados del impacto que ella ejerce sobre el medio ambiente                  | X  |    | Adicionalmente desde el año 2003 participa en el programa de Producción más limpia-Hospital, verde liderado por la corporación Ecoeficiencia, la autoridad ambiental del Departamento, la ANDI y la Universidad Industrial de Santander, siendo el IC una institución pionera en la implementación de los diferentes programas bajo el marco de los lineamientos de Hospital Verde, por lo cual se han recibido diversos reconocimientos desde el año en que se vinculo, el IC a obtenido el reconocimiento de hospital verde en 5 ocasiones, 2 de ellas con |

| 4 GESTION AMBIENTAL     |               |    |    |  |
|-------------------------|---------------|----|----|--|
|                         | Variables RSE | SI | NO | Prácticas RSE                                |
|                         |               |    |    | reconocimiento hospital verde con excelencia |
| Resultados Cumplimiento |               | 13 | 7  |  |

Fuente: Elaboración Propia

**e. Prácticas Justas de Operación:** Esta variable fue desarrollada con la colaboración del Gerente, Subgerente administrativo y Financiero, Director de Relaciones Laborales y profesional administrativa de la comercializadora. En este aspecto la organización cuenta con políticas respecto a la corrupción que se pueda generar al interior de la institución pero no capacita al personal contra la corrupción y el soborno, no tiene definidos mecanismos de revisión interna que permitan identificar los actos de corrupción y soborno de manera periódica y no informa permanentemente a los empleados sobre estas directrices y sobre las sanciones en casos de soborno (Ver Tabla No. 19).

**Tabla 19: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Prácticas Justas de Operación**

| 5 PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN |   |    |    |   |
|---------------------------------|---|----|----|---|
|                                 | Variables RSE   | SI | NO | Prácticas RSE   |
| 5.1                             | La empresa promueve la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>La FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca en su Código de Buen Gobierno y Ética I-DIREST, el cual se encuentra publicado en la página de calidad y de acceso a todos los colaboradores, plasma la filosofía y las normas que rigen el manejo de las relaciones entre la administración, la junta directiva, los colaboradores, proveedores, contratistas y usuarios de la institución. El Código ha sido elaborado por la Dirección General de Operaciones y aprobado por la Junta directiva, el cual está articulado con los Objetivos Estratégicos de la institución: "Garantizar la satisfacción de las partes interesadas" "Fortalecer la Responsabilidad social" "Fomentar la cultura organizacional", orientados al cumplimiento de las perspectivas estratégicas de la institución Cliente y Comunidad-Procesos internos-Aprendizaje y crecimiento.</li> </ul> |

| 5 PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN |   |    |    |  |
|---------------------------------|---|----|----|--|
|                                 | Variables RSE   | SI | NO | Prácticas RSE  |
|                                 |   |    |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Adicionalmente cuenta con un Manual de Políticas y un Manual de Contratación, los cuales le permite a la institución definir pautas claras en las relaciones que desarrolle con terceros.</li> </ul>  |
| 5.2                             | La empresa promueve relaciones transparentes con las autoridades públicas e instituciones gubernamentales.                | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Participa y genera alianzas con diferentes instituciones publicas como la Cámara de Comercio de Bucaramanga y SENA</li> </ul>   |
| 5.3                             | Se tienen identificados los procesos susceptibles de corrupción y cohecho   |    | X  |  |
| 5.4                             | Existe un política que prevenga los actos de corrupción   | X  |    | <p>Se tienen definidas las normas generales para la práctica de relaciones comerciales como :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>La institución no sostendrá relaciones comerciales o de cualquier otro tipo, con personas naturales o jurídicas, de las cuales se tenga conocimiento cierto que no cumplen con la normatividad legal vigente, o cuyo comportamiento ético deje que desear y vulneren las buenas costumbres.</li> <li>Dado el carácter de entidad sin ánimo de lucro, desarrollará su objeto social en pro del beneficio de sus usuarios, en forma tal que el provecho que se genere en la ejecución del mismo sea revertido en forma integral en la ejecución de proyectos de mejora en la prestación del servicio.</li> <li>La institución carece de ánimo de lucro y por consiguiente sus excedentes y otros incrementos patrimoniales no son objeto de distribución alguna a personas naturales o jurídicas y sólo pueden ser aplicados al logro de los objetivos fijados en los Estatutos.</li> </ul> |
| 5.5                             | Se capacita al personal contra la corrupción y el soborno   |    | X  |  |
| 5.6                             | Existen mecanismos de revisión interna que identifican los actos de corrupción y soborno del personal de manera periódica |    | X  |  |
| 5.7                             | Se adoptan las medidas necesarias para corregir los actos de corrupción identificados en las revisiones                   |    | X  |  |
| 5.8                             | Informa a los empleados sobre las sanciones en casos de   |    | X  |  |

| 5 PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN |   |    |    |   |
|---------------------------------|---|----|----|---|
|                                 | Variables RSE   | SI | NO | Prácticas RSE   |
|                                 | encontrar evidencias de soborno   |    |    |   |
| 5.9                             | Cuenta con mecanismos de control para asegurar la transparencia en los procesos de compras y contrataciones         | X  |    | Cuenta con un Manual de Contrataciones el cual tiene por objeto constituir un documento guía que contenga las reglas que regirán la celebración de contratos en que intervenga la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca, para la realización de las siguientes actividades:<br>1. Adquisición y compra de bienes. 2. Obtención de servicios.<br>3. Venta, suministro o entrega de bienes bajo otra modalidad<br>4. Prestación de servicios<br>5. Participación en sociedades, corporaciones, fundaciones u otras formas de personas jurídicas con o sin ánimo de lucro, en Colombia o fuera del país.   |
| 5.10                            | Cuenta con canales de comunicación confidenciales donde empleados y terceros puedan hacer denuncias                 | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En cumplimiento de la normatividad laboral vigente y con el propósito de promover el trabajo en condiciones dignas y justas, la armonía entre los colaboradores, el buen ambiente en la institución, y proteger la intimidad, la honra, la salud mental y la libertad de las personas en el trabajo, la FCV- Instituto del Corazón de Floridablanca, cuenta con el Comité de Convivencia Laboral conformado de manera paritaria por cuatro miembros principales con sus respectivos suplentes elegidos por el representante legal y los colaboradores.</li> <li>• Buzón de Sugerencias Cliente Interno: Mecanismo que le permite al colaborador proponer aspectos de mejora, quejas y denuncias de una manera confidencial.</li> </ul> |
| 5.11                            | Verifica previamente la idoneidad y transparencia de las organizaciones con las que se tiene algún tipo de relación | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se define a través del Manual de Contrataciones</li> </ul>   |
| Resultados Cumplimiento         |   | 6  | 5  |   |

Fuente: Elaboración Propia

**f. Desarrollo de la Comunidad:** Participó el Gerente, Subgerente Medica, Jefe de Atención al Paciente y su Familia, la Subgerente Administrativa y Financiera y la Jefe de Mercadeo Nacional e Internaciona. Como institución ha desarrollado diversos programas a nivel social dirigidos al bienestar de la

comunidad pero no cuenta con los mecanismos que permitan evaluar su impacto; adicionalmente, siempre ha promovido la relaciones transparentes con las autoridades públicas e instituciones gubernamentales pero no ha involucrado a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte a la solución, ni ha definido una política de relación con la comunidad de influencia. (Ver Tabla No. 20)

**Tabla 20: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Comunidad**

| 6 COMUNIDAD |  |    |    |   |
|-------------|--|----|----|---|
|             | Variables RSE  | SI | NO | Prácticas RSE   |
| 6.1         | La empresa cuenta con una política de relación con su comunidad de influencia.   |    | X  |   |
| 6.2         | La empresa realiza una revisión de los impactos positivos y/o negativos del desarrollo de su actividad en la comunidad de influencia |    | X  |   |
| 6.3         | La empresa involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte a la solución.  |    | X  |   |
| 6.4         | La empresa cuenta con unos compromisos con la comunidad formalmente reconocidos.   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Montañas Azules:</b> Programa social de la FCV que brinda hospedaje, alimentación, transporte al paciente de escasos recursos que proviene de diferentes partes de l país y debe realizarse el procedimiento quirúrgico en la institución.</li> <li>• <b>Corazón a Corazón:</b> Programa social de la FCV que llega a poblaciones apartadas del país brindando exámenes gratuitos de cardiología con el fin de identificar la población infantil afectada por problemas cardiovasculares</li> <li>• <b>Club del Corazón Sano:</b> Programa social de la FCV que tiene como objetivo proveer servicios de salud de alta complejidad y excelente calidad a bajo costo a través de un proceso de afiliación y carnetización al programa</li> </ul> |
| 6.5         | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar el bienestar o desarrollo de la comunidad en la que ejerce influencia social.         | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Montañas Azules</li> <li>• Club del Corazón Sano</li> <li>• Programa Corazón a Corazón</li> <li>• Programa de Telemedicina: Servicio de la institución cuyo objetivo fundamental es mantener y desarrollar una red de servicios de salud a nivel local, regional y nacional facilitando la práctica de la profesión médica a</li> </ul>   |

| 6 COMUNIDAD |  |    |    |  |
|-------------|--|----|----|--|
|             | Variables RSE  | SI | NO | Prácticas RSE  |
|             |  |    |    | distancia a través de la combinación de Tecnología de Información y Comunicación; logrando un impacto social en las poblaciones más vulnerables.   |
| 6.6         | La empresa capacita a la comunidad en la práctica de los valores democráticos y ciudadanos (convivencia, pluralismo, respeto a la diferencia, etc.). |    | X  |  |
| 6.7         | La empresa desarrolla iniciativas de cooperación con entidades públicas, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil.                       | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianza SENA.: Es un convenio de cooperación entre la institución y el SENA que tiene como objeto promover capacitación en programas de formación técnicos y tecnólogos para el trabajo, la certificación de competencias laborales y la intermediación laboral. Programas de formación tales como: Técnico en Apoyo Administrativo en Salud, Técnico en enfermería, Técnico en apoyo de servicios farmacéuticos y Tecnología en Imágenes Diagnosticas, curso de camilleros, Limpieza, alimentos y cafetería , servicio al cliente e ingles y adelantar procesos de certificación de competencias laborales para los colaboradores de la FCV.</li> <li>• Alianza con Telefónica para el desarrollo de Aula Virtual.</li> </ul>  |
| 6.8         | La empresa apoya la gestión gubernamental local, regional o nacional en áreas o programas específicos.   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participa en el Comité de Universidad, empresa y estado en el cual se busca la sinergia de estas instituciones y desarrollar alianzas publico privadas en términos de educación</li> <li>• Hace parte de UNIRED, corporación mixta, sin ánimo de lucro, conformada por instituciones de educación, investigación y desarrollo del oriente colombiano, que integra a los departamentos Santander, Boyacá y Norte de Santander. Se fundamenta en el trabajo colaborativo entre sus asociados en pro del desarrollo de la academia y la investigación a nivel regional. Además de promover la consolidación de alianzas estratégicas entre la academia, el sector productivo y el estado, ofreciendo soluciones a las necesidades latentes en áreas como la innovación, la investigación y el desarrollo.</li> </ul> |
| 6.9         | La empresa destina recursos para inversión social y donaciones a la comunidad?   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa Montañas Azules: En esta programa la institución soporta en un 80% los gastos que desarrolla esta estrategia social y el restante se obtiene a través de las donaciones que consiguen el grupo de damas voluntarias que lidera esta programa y a través de la estrategia</li> </ul>  |

| 6 COMUNIDAD                    |   |          |          |  |
|--------------------------------|---|----------|----------|--|
|                                | Variables RSE   | SI       | NO       | Prácticas RSE  |
|                                |   |          |          | <p>de venta de chocolates y bonos de vida.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Club del Corazón Sano. A través de esta estrategia se ofrecen un descuento del 30% de los servicios que ofrece la institución a través del programa.</li> <li>• Programa Corazón a Corazón: A través de esta estrategia se identifica a la población infantil de escasos recursos que presente algún tipo de problema cardíaco, este proceso tanto de viajes y exámenes es asumido por la institución, posteriormente a través de las secretarías de salud se realiza el cubrimiento del tratamiento médico del paciente.</li> </ul> |
| 6.10                           | Cuenta con mecanismos para conocer las políticas y programas de las autoridades locales la empresa                                    | X        |          | La participación del Director Ejecutivo de la FCV como presidente de la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Bucaramanga, le permite a la institución hacer parte del desarrollo de proyectos que conllevan a la prosperidad de la región. En estos momentos se está apoyando el proyecto sobre la modernización del aeropuerto Palonegro de Bucaramanga, la adecuación de la terminal aérea Yariquíes de Barrancabermeja y la rehabilitación del aeropuerto Los Pozos de San Gil.  |
| 6.11                           | Cuenta con canales de comunicación con las autoridades locales la empresa   |          | X        |  |
| 6.12                           | La empresa cuenta con mecanismos para que los empleados participen en actividades con o para la comunidad                             |          | X        |  |
| 6.13                           | La empresa cuenta con de canales de comunicación para conocer las expectativas y necesidades de las comunidades de área de influencia |          | X        |  |
| 6.14                           | Si la organización realiza acciones solidarias o de acción social, elabora un informe que lo especifique                              | X        |          | Genera anualmente un balance social con los resultados que obtiene de los programas sociales.  |
| <b>Resultados Cumplimiento</b> |   | <b>7</b> | <b>7</b> |  |

Fuente: Elaboración Propia

**g. Clientes:** Participación del Gerente, la Jefe de Convenios, la Jefe de Servicio al Paciente y su Familia, Subgerente Administrativa y Financiera y la Jefe de Mercadeo Nacional e Internacional de la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca. En este aspecto la institución ha desarrollado diversas estrategias para garantizar una adecuada relación con sus clientes (pacientes) como son la implementación de diferentes mecanismos para escuchar la voz del cliente, desarrollar un adecuado portafolio de servicios, contar con una página web con información actualizada de la institución, desarrollar un servicio post venta que le permite realizar un seguimiento y control adecuado de los pacientes. Sin embargo no se observa en la implementación mecanismos para mantener una buena comunicación con sus competidores, garantizar el respeto e imparcialidad en las campañas de mercadeo y publicidad que desarrolle, entre otras. (Ver Tabla No. 21)

**Tabla 21: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Clientes**

| 7 CLIENTES |   |    |    |  |
|------------|---|----|----|--|
|            | Variables RSE   | SI | NO | Practicas RSE  |
| 7.1        | La empresa cuenta con mecanismos para atender preguntas, quejas y reclamos de sus clientes. | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Buzón de Sugerencias: Mecanismo que le permite a la institución conocer las sugerencias, quejas y felicitaciones de los pacientes, familiares y visitantes</li> <li>Oficina de Atención al Paciente y su Familia, espacio permanente para escuchar la voz del pacientes y de cualquier tipo de persona que requiera información.</li> <li>Página Web, cuenta con un modelo de PQR a través de la pagina web.</li> </ul> |
| 7.2        | La empresa desarrolla mecanismos para fortalecer la comunicación con sus clientes. Cuales?  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Encuestas de satisfacción</li> <li>Encuesta de percepción de imagen.</li> <li>Rondas por los servicios</li> <li>Comité de Usuarios</li> <li>Comité de Ética</li> </ul>  |
| 7.3        | La empresa controla los impactos de los productos y servicios en la salud de sus clientes.  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Existe un programa de Rehabilitación Cardiovascular</li> <li>Servicios post-venta</li> </ul>  |
| 7.4        | La empresa ofrece información sobre los contenidos de sus productos/servicios para          | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>El portafolio de servicio de la FCV.IC está dirigido principalmente a las enfermedades cardiovasculares y congénitas en adultos y pediátricos.</li> </ul>   |

| 7 CLIENTES |  |    |    |  |
|------------|--|----|----|--|
|            | Variables RSE  | SI | NO | Practicas RSE  |
|            | orientar a sus clientes sobre los modos de uso, almacenamiento y desecho.  |    |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Página web, <a href="http://www.fcv.org">www.fcv.org</a> donde se presenta el portafolio de servicios de la institución.</li> <li>• En el caso de los pacientes que requieran algún tipo de procedimiento esta le es entregada como preparación de exámenes, adicionalmente a los pacientes de hospitalización se les entrega la guía del usuario.</li> </ul>   |
| 7.5        | La empresa define mecanismos para mejorar el servicio post-venta.  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Atención en Casa, que permite realizar seguimiento y control a los pacientes que han sido intervenidos quirúrgicamente.</li> </ul>  |
| 7.6        | La empresa respeta la privacidad de los clientes y evita la fuga de datos personales.  | X  |    | La organización tiene definida una política de confidencialidad y derecho a la intimidad del paciente, que define la Dirección Medica frente a la Historia Clínica electrónica en relación a: equipo médico tratante, auditoría de cuenta y facturación.   |
| 7.7        | Realiza evaluaciones de satisfacción y a partir del análisis de los resultados implementa oportunidades de mejora                                      | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realiza evaluación de satisfacción a pacientes mensualmente y en el cual se genera un informe con los datos de satisfacción, número y tipo de quejas.</li> <li>• Comité de Atención al Cliente</li> <li>• Asociación de Usuarios</li> </ul>  |
| 7.8        | Cuenta con mecanismos para garantizar la salud, y seguridad del cliente o consumidor en la adquisición, uso, y/o disposición de los bienes o servicios |    | X  |  |
| 7.9        | Cuenta con mecanismos que garantizan la veracidad y cumplimiento de las campañas de mercadeo y publicidad  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de la oficina de Mercadeo Nacional e Internacional se definen las Políticas de Promoción Comercial (Publicidad, promoción, venta personal y relaciones públicas).</li> <li>• Se desarrolla un COMITÉ DE MERCADEO máximo organismo rector en los aspectos relacionados con definición y/o ajuste a la Estrategia del Marketing y podrá evaluar la ejecución de los planes de mercadeo orientando ajustes, a nivel de los cronogramas, recursos y de cada uno de los componentes del plan de mercadeo (Precio, producto, procesos, personas, provisión de servicios, posicionamiento, promoción).</li> </ul> |
| 7.10       | Cuenta Respecto a las acciones que garanticen el respeto e imparcialidad en las campañas de mercadeo y publicidad PUBLICIDAD RESPONSABLE               |    | X  |  |

| 7 CLIENTES              |  |    |    |  |
|-------------------------|--|----|----|--|
|                         | Variables RSE  | SI | NO | Practicas RSE  |
| 7.11                    | Participa en proyectos de cooperación y alianzas con sus competidores  | X  |    | Participa en el Programa de Transformación Productiva, PTP, es una alianza público-privada, creada por el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo, que fomenta la productividad y la competitividad de sectores con elevado potencial exportador, por medio de una coordinación más eficiente entre el sector público y privado.   |
| 7.12                    | Cuenta con mecanismos para garantizar las relación basados en el respeto y la cooperación con los competidores         |    | X  |  |
| 7.13                    | Ha establecido canales de comunicación con los competidores  | X  |    | La FCV hace parte de la estrategia de competitividad del sector salud que se ha definido a través del Programa de Transformación Productiva PTP, en el cual se reúnen diversas instituciones del sector salud para desarrollar proyectos como la Definición de Indicadores y levantamiento de Línea Base de Sostenibilidad del sector. |
| 7.14                    | En el proceso de investigación, desarrollo y la innovación incluir criterios éticos, laborales, ambientales y sociales |    | X  |  |
| 7.15                    | Desarrolla buenas prácticas en las relaciones comerciales  |    | X  |  |
| Resultados Cumplimiento |  | 10 | 5  |  |

Fuente: Elaboración Propia

**h. Proveedores:** Se conto con la participación de la Profesional administrativa de Comercializadora ya que es la persona que maneja los proveedores de equipos e insumos y con la Subgerente Administrativa ya quien es que maneja los proveedores de servicios. La institución cuenta con procesos de selección de proveedores y con un proceso de compras responsables bajo los estándares de la ISO 9001:2008, pero no cuenta con un proceso de comunicación formal con sus proveedores y contratistas, no conoce las expectativas de dichos grupos de interés y adicionalmente no impulsa iniciativas de responsabilidad social en su cadena de valor. (Ver Tabla No. 22)

**Tabla 22: Resultados Cuantitativos y Cualitativos Proveedores**

| 8 PROVEEDORES |   |    |    |  |
|---------------|---|----|----|--|
|               | Variables RSE   | SI | NO | Practicas RSE  |
| 8.1           | La empresa ofrece información completa sobre los requerimientos que deben cumplir sus contratistas y proveedores.                                       | X  |    | Tiene definido un Manual de Contratación   |
| 8.2           | La empresa cumple oportunamente con los compromisos contractuales adquiridos con sus proveedores y contratistas.  |    | X  |  |
| 8.3           | La empresa define criterios claros de evaluación y selección de contratistas y proveedores en relación a calidad, precio y responsabilidad contractual. | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>A través del Código de Buen Gobierno define las pautas de conducta para las Relaciones entre la Institución y sus Proveedores. La institución ha establecido unas Normas, Políticas y Procedimientos para la ejecución de todos los procesos de contratación, compras y uso apropiado de los recursos, con el fin de lograr que sean ágiles, racionales y eficientes, garantizando el mejor apoyo en la atención de las necesidades de bienes y servicios que ayudarán al logro de los objetivos corporativos.</li> <li>Manual de Contratación</li> </ul> |
| 8.4           | Clasifica a sus proveedores actuales y futuros en función del riesgo derivado de su actividad   |    | X  |  |
| 8.5           | La empresa fortalece la comunicación y la atención a sus contratistas y proveedores.  |    | X  |  |
| 8.6           | La empresa promueve el fortalecimiento de pequeños y medianos proveedores.  |    | X  |  |
| 8.7           | La empresa impulsa iniciativas de responsabilidad social en su cadena de contratistas y proveedores.  |    | X  |  |
| 8.8           | La empresa promueve la sana competencia entre sus proveedores o contratistas.   |    | X  |  |
| 8.9           | La empresa promueve la compra y el uso de productos locales y nacionales.   |    | X  |  |
| 8.10          | Sistemas / iniciativas para el pago oportuno a  |    | X  |  |

| 8 PROVEEDORES           |   |    |    |               |
|-------------------------|---|----|----|---------------|
|                         | Variables RSE                                     | SI | NO | Practicas RSE |
|                         | proveedores                                       |    |    |               |
| 8.11                    | Combate el trabajo infantil en la cadena de valor |    | X  |               |
| 8.12                    | Combate el trabajo forzado en la cadena de valor  |    | X  |               |
| Resultados Cumplimiento |   | 2  | 10 |               |

A continuación se presenta un resumen del diagnóstico hecho para el FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca, teniendo en cuenta los resultados presentados anteriormente. Para tal fin, se sigue la metodología de evaluación de desempeño de RSE de la Guía para la Empresa Responsable<sup>29</sup> (Ver Tabla No 23 y Gráfica No. 7).

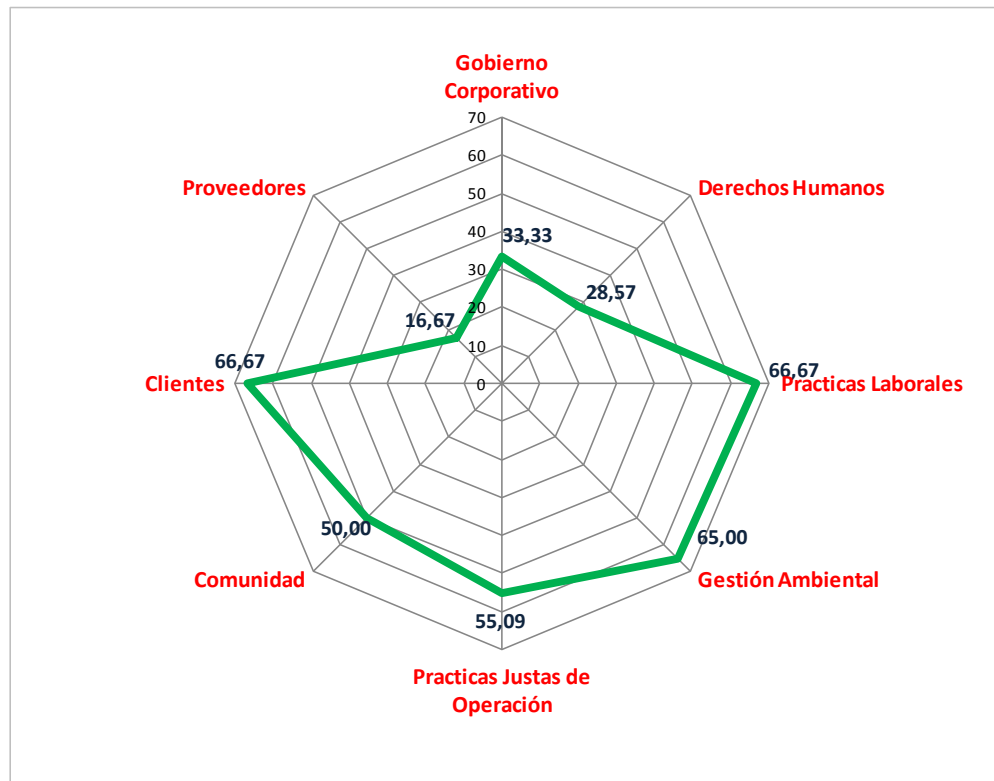
**Tabla 23 Resultados Diagnóstico RSE FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca**

| Variable                      | Calificación | Factor | %   |
|-------------------------------|--------------|--------|-----|
| Gobierno Corporativo          | 4            | 12     | 33% |
| Derechos Humanos              | 4            | 14     | 29% |
| Prácticas Laborales           | 14           | 21     | 67% |
| Gestión Ambiental             | 13           | 20     | 65% |
| Practicas Justas de Operación | 6            | 11     | 55% |
| Comunidad                     | 7            | 14     | 50% |
| Clientes                      | 10           | 15     | 67% |
| Proveedores                   | 2            | 12     | 17% |

Fuente: Elaboración Propia

<sup>29</sup> Guía para la Empresa Responsable, Ramon Morales Crane, Programa Comprometerse Confecamaras

**Gráfica 7 Diagnóstico Variables de RSE en la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca**



Fuente: Elaboración Propia

Las variables que se han desarrollado con mayor énfasis han sido las Prácticas Laborales con un 67%, Gestión Ambiental con un 65% y Clientes con un 67%; estos resultados se basan en el enfoque de direccionamiento estratégico que la institución ha definido y en las certificaciones y premios que ha obtenido, ya que muchos de ellos determinan pautas de desarrollo en estas variables puntualmente.

Con respecto a Prácticas Justas de Operación se obtuvo un 55% y Gestión con la Comunidad un 50%; la institución ha trabajado en estas variables pero le falta, en términos de anticorrupción, socializarlas, dar información a su cliente interno y definir mecanismos que midan estos procesos. Con respecto a la Comunidad, la institución tiene debilidades frente a la identificación de los impactos tanto

positivos como negativos de las actividades que realiza y al conocimiento mismo de las necesidades de la comunidad donde opera.

En las variables donde debe fortalecer con mayor énfasis su labor en términos de responsabilidad social empresarial es en el Gobierno Corporativo, con un resultado de 33% en la evaluación, siendo este la base para desarrollar e implementar un modelo de RSE en cualquier tipo de organización ya que desde acá se definen no solo las políticas sino el enfoque que se quiere trabajar como empresa socialmente responsable y el proceso de transparencia a través del desarrollo de una memoria de sostenibilidad.

Derechos humanos con un 29% es otras de las variables a desarrollar ya que la organización no promueve al interior los derechos humanos, ni cuenta con mecanismos para evaluar y vigilar que se respeten, ni hace parte de algún tipo de iniciativa sobre el desarrollo y fortalecimiento de los mismos. En términos de Proveedores, el cual obtuvo el porcentaje menor 17% debe trabajar fuertemente en los aspectos de promover iniciativas de RSE en su cadena de valor, definir mecanismos formales de comunicación, promover el fortalecimiento de pequeños y medianos proveedores, entre otros.

## 5. PROPUESTA DE MODELO RSE PARA FCV. INSTITUTO DEL CORAZÓN DE FLORIDABLANCA

De acuerdo a los resultados obtenidos en el diagnóstico de RSE sobre la gestión que ha desarrollado la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca, se desarrolló un grupo foco el día 8 de Noviembre con la participación del Director Ejecutivo de la Fundación Cardiovascular de Colombia, Gerente, Subgerente Administrativa y Financiera, Subgerente Médica, Jefe Servicio al Paciente y su Familia, jefe de Planeación y Calidad de FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca, la Directora de Apoyo y Servicios, Jefe de Planeación y calidad Corporativa, Jefe Corporativa de Seguridad y Salud en el Trabajo y la profesional administrativa de comercializadora (ver Anexo 22), con el fin de mostrar los resultados del diagnóstico y definir a la luz del grupo directivo de la institución, cuál va hacer la orientación de la política de RSE para la organización y sobre esta decisión establecer las pautas a seguir en la formulación del respectivo modelo.

Durante la reunión se dio a respuesta a las siguientes preguntas:

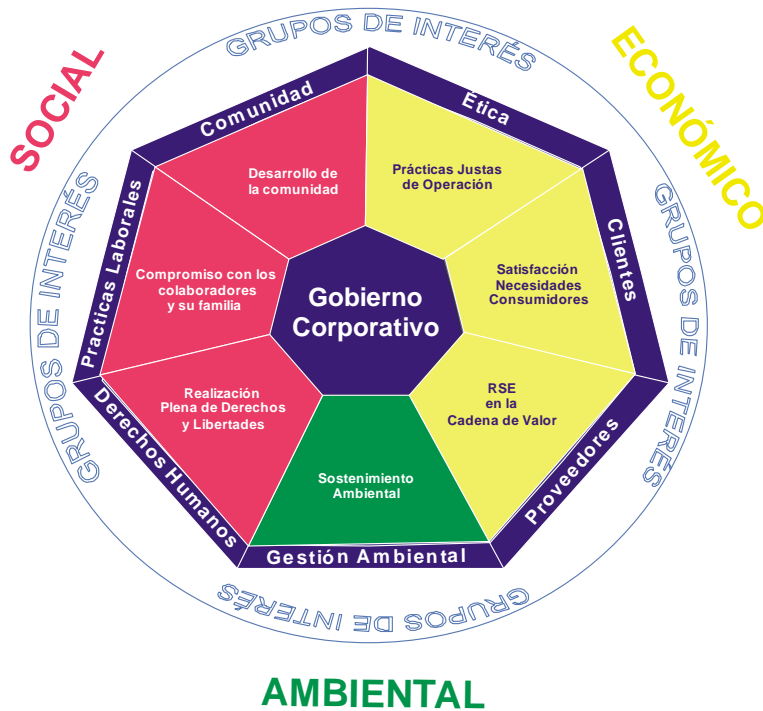
- **De acuerdo a las variables presentadas en el diagnóstico, la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca cuáles variables estaría interesada en desarrollar?** Para lo cual la junta definió trabajar todas las variables en la misma proporción porque consideran que es importante de esta manera lograr un proceso de gestión de RSE coherente y equilibrado.
- **Cuál es el ideal de radar (ver Grafica No.7) para la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca?** Que todas las variables se desarrollen en un 100%

- **A FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca le interesa desarrollar un proceso de certificación de la SGE21:2008?** No, lo importante es comenzar y definir desde el gobierno corporativo las pautas y directrices que permitan incorporar en la cultura de la organización la gestión de la RSE y valor compartido.
- **A FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca le interesa un estándar de gestión o de resultados?** Si, en la medida que se vayan desarrollando las variables para posteriormente comenzar un proceso formal de comunicación con sus grupos de interés y generar las pautas para desarrollar la memoria de sostenibilidad para el año 2014.

## **5.1 MODELO DE RSE**

Teniendo en cuenta los resultados del grupo foco se definió en común acuerdo trabajar en un modelo en el que se desarrollen las variables que maneja ISO 26000, SGE 21:2008 y Pacto Global, con el fin de fortalecer las variables que se han venido trabajando en los últimos años y desarrollar las que no lograron obtener unos resultados positivos en el diagnóstico. El modelo que se plantea es el siguiente (Ver Gráfico No. 8)

**Gráfica 8 Propuesta Modelo RSE para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca**



Elaboración Propia

Este modelo está compuesto por varias dimensiones una inicial y central que corresponde a uno de los ejes más importantes del proceso de desarrollo de la RSE en la esencia de una organización que corresponde al GOBIERNO CORPORATIVO, posteriormente están los 7 ejes que acompañan este proceso de los cuales toman un color particular de acuerdo a las dimensiones que se deben desarrollar de la siguiente manera:

**DIMENSION ECONÓMICA:** Fundamentada en las prácticas justas de operación las cuales se desarrollan a través de un comportamiento ético, la satisfacción de las necesidades de los consumidores en la variable clientes y desarrollar la RSE en la cadena de valor a través de los proveedores.

DIMENSION SOCIAL: Fundamentada en el desarrollo a la comunidad, la calidad de la vida laboral a través de prácticas laborales congruentes y la realización plena de los derechos y libertades a través del cumplimiento de los derechos humanos.

DIMENSION AMBIENTAL: Desarrollada a través de su proceso de gestión ambiental.

En estas tres dimensiones y 8 variables se debe desarrollar un trabajo permanente con los grupos de interés los cuales deben ser seleccionados y priorizados por la organización.

Los grupos de interés que la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca debe tener en cuenta son los siguientes:

- Paciente y familia.
- Entidades de Responsables de Pago (ERP).
- Organismos de Vigilancia y control: Como Secretarías de Salud municipal y/o departamental, Superintendencia Nacional de Salud, Instituto de Vigilancia de Medicamentos y Alimentos –INVIMA- . Colciencias, Tribunales de Ética Médica, Ligas de Usuarios y entes territoriales entre otros.
- Comunidad: Definir qué tipo de comunidad si la que se encuentra aledaña a la institución o toma como referencia otro tipo de comunidad de acuerdo a necesidades específicas de las mismas (pobreza, grupos de discapacitados, escuelas, universidades, madres comunitarias, centros juveniles, reinsertados entre otros.)
- Proveedores tanto de productos como de servicios.
- Instituciones de Educación Superior.
- Colaboradores.
- Medios de Comunicación (TV- prensa y radio).
- Junta Directiva y/o Asamblea de la Fundación Cardiovascular de Colombia.

- Competencia.
- Entidades Gubernamentales.

Estos grupos de interés deben ser priorizados de acuerdo al tipo de afectación si es significativa o no a su actividad y toma de decisiones.

Este modelo debe estar apoyado por CUATRO aspectos que son básicos y fundamentales en el proceso de gestión y desarrollo de la RSE en la organización, estos son:

- Líder de RSE:** Es de vital importancia para el éxito de la gestión de RSE en una organización contar con un líder que vele por el cumplimiento, seguimiento y coordinación del modelo propuesto de RSE. En el perfil de esta persona se debe considerar como primordial tanto el conocimiento que tenga de la organización como la formación específica en materia de responsabilidad social empresarial. Sus funciones deben ser:
  - Coordinar el Comité de Gestión ética y responsabilidad el cual debe ser de carácter consultivo ya que la Gerencia de la organización es la que tome la decisión en asuntos sobre los que haya que pronunciarse.
  - Realizar inventario de iniciativas de RSE.
  - Establecer el modelo de relación y dialogo con los grupos de interés.
  - Categorizar los riesgos legales, sociales y ambientales.
  - Asesorar tanto a la gerencia como al Comité y a los líderes responsables de la gestión de RSE sobre aspectos que considere relevantes para el cumplimiento de los compromisos y metas definidas por la organización en los aspectos de responsabilidad social empresarial.

- b. **Proceso de Auditoria:** Herramienta que permite verificar y evaluar el proceso de gestión de las variables que se desarrollan en el modelo de RSE de la organización.
- c. **Capacitación:** Es vital en el proceso de implementación del modelo de RSE para comenzar a preparar al personal sobre los conceptos y lineamientos de la responsabilidad social empresarial e involucrar a los colaboradores en este enfoque el cual la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca ha tomado la decisión de empezar.
- d. **Comunicación:** Un proceso de comunicación al interior de la organización que permita sensibilizar a los colaboradores en el desarrollo de las variables que se van a trabajar en RSE. A nivel externo debe ser una herramienta de intercambio que genere un dialogo de doble vía para que de esta manera sea la generadora de relaciones y /o vínculos con los grupos de interés.

## 5.2 DESARROLLO DE VARIABLES DE RSE

Gracias al diagnóstico previo ya se tiene un camino trazado y medianamente adelantado en cada una de las variables de RSE; el cual le permite a la organización comenzar un trabajo de fortalecimiento de los mismos de la siguiente manera:

**5.2.1 Variable gobierno corporativo** En el modelo gráfica y estratégicamente se ubicó en el centro esta variable (Ver Gráfica No. 9) ya que es el eje transversal y de implementación de las demás variables de RSE, desde este eje se determinan las directrices y los compromisos que asume la organización frente a este nuevo enfoque. En el proceso de diagnóstico la organización obtuvo un 33% de

cumplimiento en esta variable, por lo cual se propone desarrollar y fortalecerlo a través de las siguientes estrategias (Ver Tabla No. 24):

**Tabla 24. Desarrollo Variable Gobierno Corporativo para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca**

| <b>Actividad / Item</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Tiempo</b> | <b>Responsable</b>  |
|---|--|---------------|---|
| Revisión de la misión y visión actual de la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca | Realizar un análisis con la Junta Directiva y determinar qué tipo de elementos se pueden involucrar en la misión y visión para que desde estos aspectos se cuente con un compromiso den RSE.   | 1 mes         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca</li> <li>Área Corporativa de Planeación y Calidad.</li> <li>Líder de RSE.</li> </ul>  |
| Definir una política de responsabilidad social  | El desarrollo de este modelo permite tener con claridad el enfoque en el cual la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca va a trabajar en torno de la RSE, por lo cual se debe redactar la política de RSE teniendo en cuenta los ejes de este modelo. | 1 mes         | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca</li> <li>Área Corporativa de Planeación y Calidad.</li> <li>Líder de RSE.</li> </ul>  |
| Revisar Código de Conducta  | Revisión de este documento e involucrar elementos de RSE que lo conviertan en una herramienta de gestión sobre este enfoque  | Dos meses     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Subdirectora Administrativa y Financiera.</li> <li>Subgerente Medica</li> <li>Jefe de Atención al Paciente y su familia.</li> <li>Área Corporativa de Planeación y Calidad.</li> <li>Directora de Relaciones Laborales.</li> <li>Directora DAS</li> <li>Líder de RSE.</li> </ul> |
| Definir la creación de un comité de RSE y /o un líder                                   | Con el fin de que garantice que el modelo de RSE se establezca, se mantenga e implante de una forma eficaz.  | Un mes        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca.</li> <li>Líder de RSE.</li> </ul>  |
| Elaborar informe de sostenibilidad  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir los ejes según GRI del desarrollo de este informe de sostenibilidad</li> <li>Generar Plan de Acción para recolección de la información</li> <li>Revisar metodología GRI</li> </ul>                          | Un año        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Líder de RSE</li> <li>De acuerdo a variables definir líderes de apoyo para la recolección de la información</li> </ul>   |
| Clasificación y priorización de los grupos  | Realizar un proceso concienzudo de clasificación y priorización de   | Un mes        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de</li> </ul>  |

| Actividad / Ítem   | Descripción   | Tiempo     | Responsable   |
|--|---|------------|---|
| de interés   | los grupos de interés para enfocar su gestión y proceso de comunicación al respecto.  |            | Floridablanca <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder de RSE.</li> </ul>   |
| Establecer mecanismos formales para conocer las opiniones de los grupos que se han priorizados | Con el fin de potencializar el proceso de comunicación con los grupos de interés definir mecanismos de acuerdo a los grupos de interés priorizados. | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder de RSE.</li> <li>• Área de Comunicaciones Internas.</li> <li>• Jefe de prensa.</li> </ul>  |
| Revisión de los actuales Objetivos de Calidad  | Con el modelo planteado se debe revisar los objetivos actuales y redefinirlos si es necesario   | Un mes     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca.</li> <li>• Área Corporativa de Planeación y Calidad.</li> <li>• Líder de RSE.</li> </ul> |

**5.2.2. Derechos humanos** Esta es una de las variables en las cuales la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca no ha desarrollado de una forma significativa, razón por la cual obtuvo el 29% de ejecución, de esta manera se plantean las siguientes estrategias para fortalecerla. (Ver Tabla No. 25).

**Tabla 25. Desarrollo Variable Derechos Humanos para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca**

| Actividad / Ítem   | Descripción  | Tiempo     | Responsable  |
|--|--|------------|--|
| Proceso de Inscripción al Pacto Global   | Teniendo en cuenta la decisión tomada en el grupo foco que se realizó, se determino realizar el proceso de inscripción al Pacto Global                         | Un mes     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca</li> <li>• Líder de RSE</li> </ul> |
| Definir y establecer los derechos humanos  | Establecer cuáles son los derechos humanos en los cuales la institución quiere trabajar y fortalecer en sus diversos grupos de interés.                        | Un mes     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca</li> <li>• Líder de RSE</li> </ul> |
| Formalizar y socializar a sus grupos de interés los derechos humanos                                   | Se debe establecer un compromiso formal por parte de la organización y a través de la comunicación interna y externa, darlos a conocer a sus grupos de interés | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca</li> <li>• Líder de RSE</li> </ul> |
| Establecer mecanismos al interior de la institución que permitan evaluar y vigilar que se respeten los | Definir con el comité de convivencia estrategias que permitan vigilar este proceso.  | Dos meses  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Convivencia</li> <li>• Líder RSE</li> </ul>   |

| <b>Actividad / Ítem</b>   | <b>Descripción</b>   | <b>Tiempo</b> | <b>Responsable</b>  |
|---|--|---------------|---|
| derechos humanos de los colaboradores   |  |               |   |
| Definir mecanismos que permitan vigilar a los proveedores para conocer que no estén violando en su actuar los derechos humanos    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Definir políticas que determinen en el proceso de contratación la no violación de derechos humanos por parte de los proveedores</li> <li>Realizar procesos de auditoría y monitoreo permanente para verificar el cumplimiento de las políticas de contratación y laborales y el respeto a los derechos humanos</li> </ul> | Un mes        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Líder RSE</li> <li>Área Jurídica</li> <li>Comercializadora</li> </ul>  |
| Revisión de los impactos positivos y o negativos que estén generando las acciones de la institución frente a los derechos humanos | <ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitud al pacto global de metodologías o estrategias de acuerdo a la experiencia de otras instituciones para seleccionar las acciones que esté desarrollando la organización y hacer una revisión de impactos positivos y/o negativos.</li> </ul>  | Tres meses    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca</li> <li>Líder de RSE</li> </ul>  |
| Determinar mecanismo para la vinculación de poblaciones vulnerables, marginales o en discapacidad.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>Generar con la Dirección de Relaciones Laborales políticas frente a la contratación de este tipo de poblaciones</li> <li>Realizar un evaluación de cargos de la institución y seleccionar cuales pueden ser desempeñados por personal discapacitado</li> </ul>  | Tres meses    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de relaciones Laborales</li> <li>Líder de RSE</li> <li>Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca</li> </ul> |
| Crear políticas y/o compromisos formales frente al respeto de los derechos humanos  | Esto con el objetivo de apoyar la erradicación del trabajo infantil y el trabajo forzoso.  | Un mes        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de relaciones Laborales</li> <li>Líder de RSE</li> <li>Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca</li> </ul> |
| Desarrollar estrategias que fortalezcan esta variable   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Capacitar al personal de seguridad</li> <li>Establecer el Comité de Buen Trato: En el cual se desarrollen estrategias encaminadas a prevenir el maltrato no solo en los niños sino en las familias "El buen</li> </ul>  | Permanente    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe Corporativa de Gestión Humana</li> <li>Líder de RSE.</li> </ul>   |

| Actividad / Ítem   | Descripción  | Tiempo     | Responsable   |
|--|--|------------|---|
|  | trato comienza por casa” y Semana del Buen Trato.<br><ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollar capacitaciones a proveedores sobre temas de trabajo infantil y trabajo forzoso.</li> </ul>   |            |   |
| Implementación de los siguientes indicadores<br>1. Porcentaje de personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades<br>2. Porcentaje de los principales proveedores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia<br>3. Número de incidentes de discriminación y medidas adoptadas | 1. Se deben desarrollar capacitaciones al personal de seguridad con respecto a temas de derechos humanos debido al tipo de labor que desarrollan en la organización.<br>2. Se deben identificar a los proveedores y contratistas que por proceso de auditorias y/o anexos de contratación se ha revisado el tema de cumplimiento de derechos humanos al interior de los mismos.<br>3. A través del Comité de Convivencia llevar el control de los incidentes de discriminación que se hayan presentado en la organización y conocer las medidas que se han adoptado al respecto. | Permanente | Área de Relaciones Laborales<br>Gestión humana y Comercializadora |

**5.2.3. Prácticas laborales** Variable que tiene un 67% de desarrollo por parte de la institución, garantizando de alguna manera un adecuado manejo del compromiso de la institución con los colaboradores y su familia, Se recomienda desarrollar las siguientes estrategias para fortalecer esta variable, (Ver Tabla No. 26):

**Tabla 26. Desarrollo Variable Practicas Laborales para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca**

| Actividad / Ítem                            | Descripción  | Tiempo | Responsable   |
|---|--|--------|---|
| Garantizar el respeto a la libre asociación | Aunque los colaboradores cuentan con espacios de participación , toma de decisiones y participan libre en el comité de convivencia laboral es importante generar una política que determine los procesos de libre asociación al interior de la | Un mes | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de relaciones laborales</li> <li>Líder de RSE</li> </ul> |

| Actividad / Ítem   | Descripción  | Tiempo     | Responsable   |
|--|--|------------|---|
|  | organización   |            |   |
| Definir políticas sobre la participación de la mujer en cargos directivos y equidad salarial al respecto   | Desarrollar un comité de género el cual defina las políticas y genere un levantamiento de las necesidades e intereses de las mujeres no solo de la organización sino también de los proveedores y comunidades donde opere.   | Tres meses | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de relaciones laborales</li> <li>• Líder de RSE</li> <li>• Comité de género</li> </ul>                   |
| Definir política sobre inclusión laboral de minorías.  | Definir criterios que faciliten y definan la inclusión laboral de minorías o grupos en situación de desventaja   | Dos meses  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de relaciones laborales</li> <li>• Líder de RSE</li> <li>• Comité de género</li> </ul>                   |
| Programas para garantizar el equilibrio trabajo-familia  | Revisar las acciones que desarrolla el Hospital Pablo Tobón Uribe como empresa familiarmente responsable y revisar su adaptación a la institución: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Líderes de seguridad</li> <li>- Programa mentores</li> <li>- Tarde libre por buen uso de turnos</li> <li>- Descuentos en servicios hospitalarios para el personal y su familia</li> <li>- Programa de apoyo psicológico al personal</li> </ul> | 4 meses    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de relaciones laborales</li> <li>• Líder de RSE</li> <li>• Comité de género</li> </ul>                   |
| Desarrollar otras estrategias que fortalezcan esta variable  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de Riesgo por oficio: Realizar un análisis de cada uno de los cargos y definir riesgos posibles en términos de seguridad y salud del trabajador</li> </ul>   | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de relaciones laborales</li> <li>• Líder de RSE</li> <li>• Área corporativa de Gestión Humana</li> </ul> |
| Definir una política de igualdad de oportunidad en términos de administración de sueldos y promoción del personal contando con las competencias de los colaboradores | Incluir esta políticas en los respectivos manuales e iniciar un proceso de socialización de la información   | 1 mes      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de relaciones laborales</li> <li>• Líder de RSE</li> <li>• Comité de género</li> </ul>                   |
| Revisión del reglamento Interno de Trabajo   | Se recomienda hacer una actualización de este reglamento teniendo en cuenta el enfoque propuesto de RSE  | Dos meses  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de relaciones laborales</li> <li>• Líder de RSE</li> <li>• Comité de gerencia</li> </ul>                 |

| Actividad / Ítem  | Descripción  | Tiempo     | Responsable   |
|---|--|------------|---|
| <p>Implementación de los siguientes indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Promedio de horas de formación al año por tipo de empleado.</li> <li>2. Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.</li> <li>3. Porcentaje de cargos directivos ocupados por mujeres.</li> <li>4. Porcentaje de empleados que se les aplica evaluación de desempeño</li> <li>5. Porcentaje de total de trabajadores que está representado en el comité paritario y de convivencia</li> <li>6. Cantidad de colaboradores de primer empleo, mujeres cabeza de familia, personas en situación de discapacidad, adulto mayor.</li> <li>7. Número promedio de empleados por tipo de contrato.</li> <li>8. Número total de casos nuevos de enfermedad profesional de empleados por contrato directo</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Llevar el control de la cantidad de horas que ha recibido capacitación el personal teniendo en cuenta la clasificación de roles que tiene establecida la institución.</li> <li>2. Llevar el registro de los colaboradores por cada tipo de rol, por tipo de contrato y por la procedencia del mismo (origen).</li> <li>3. Contar con el registro de número de cargos directivos ocupados por mujeres.</li> <li>4. Se debe registrar el número de empleados a quienes se les aplica anualmente la evaluación de desempeño.</li> <li>5. Conocer que tanta participación tienen los trabajadores en espacios donde se toman decisiones para el bienestar de los mismos.</li> <li>6. Se debe tener registro de los colaboradores que trabajen en la institución y este sea su primer empleo, adicionalmente registro de las colaboradoras que sean cabeza de familia, de quienes se encuentren en situación de discapacidad y de aquellos que se encuentren en un rango de edad definido como adulto mayor.</li> <li>7. Llevar registro de número de colaboradores por tipo de contrato (indefinido, a término fijo, prestación de servicios, directo y tercerizado).</li> <li>8. Registro de casos nuevos de enfermedad profesional de empleados por contrato directo.</li> </ol> | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección de relaciones laborales</li> <li>• Área corporativa de Gestión Humana</li> </ul> |

**5.2.4. Comunidad** Esta es otra de las variables que se han desarrollado positivamente y en la cual se puede potencializar aun más a través de las siguientes estrategias (ver Grafica No. 27)

**Tabla 27. Desarrollo Variable Comunidad para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca**

| <b>Actividad / Ítem</b>  | <b>Descripción</b>  | <b>Tiempo</b> | <b>Responsable</b>   |
|--|---|---------------|--|
| Definir una política que defina la relación con la comunidad de influencia   | Establecer los parámetros de relación con la comunidad que seleccione la institución.   | Un mes        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Líder RSE</li> </ul>   |
| Identificar los impactos positivos y negativos de la actividad que desarrolla hacia la comunidad   | A través de pacto global identificar una metodología para conocer los impactos positivos y/o negativos  | Dos meses     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca</li> <li>• Líder de RSE</li> </ul> |
| Definir canales de comunicación formal con las autoridades locales   | Definir con qué tipo de autoridades locales se desea establecer un proceso de comunicación formal   | Tres meses    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder RSE</li> <li>• Jefe de Prensa</li> </ul>  |
| Generar un programa que permita participar a los colaboradores en actividades que se realicen en beneficio de la comunidad   | Desarrollar un programa voluntariado “Agente de Cambio” que le permita a los colaboradores participar en calidad de voluntarios a actividades sociales y ambientales  | Permanente    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder RSE</li> <li>• Área de Gestión Humana Corporativa</li> </ul>                                |
| Desarrollar otras estrategias que fortalezcan esta variable  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar Jornadas de Salud tanto en empresas como en barrios o colegios para identificar en la población riesgo cardiovascular y educar sobre estilos de vida saludable.</li> <li>• Crear un Comité “Somos Vecinos” como herramienta de comunicación entre la institución y la comunidad vecina para identificar necesidades y desarrollar proyectos.</li> <li>• Diseñar un programa “Comer con Alegría” dirigido a las madres comunitarias y madres cabeza de familia con el fin de educar sobre la nutrición adecuada para los niños.</li> </ul> | Permanente    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Mercadeo Nacional e Internacional</li> <li>• Líder RSE</li> </ul>                         |
| Implementación de los siguientes indicadores:<br><br>1. Recursos destinados a la inversión social y donaciones a la comunidad.<br><br>2. Número de beneficiarios que | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cantidad de recursos financieros que se han destinado a los programas sociales y donaciones que se han hecho a la comunidad.</li> <li>2. Llevar el registro del número de personas tanto por su procedencia como sexo que se han beneficiado de los</li> </ol>  | Permanente.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder de RSE</li> <li>• Responsables de cada programa social.</li> </ul>                          |

| Actividad / Ítem  | Descripción  | Tiempo | Responsable |
|---|--|--------|-------------|
| <p>impactaron los programas sociales que se desarrollaron por procedencia y sexo).</p> <p>3. Número de programas para atender a población vulnerable.</p> | <p>diferentes programas sociales.</p> <p>3. Tener registro del número de programas que la institución desarrolle para atender a población vulnerable (niños, adolescentes, ancianos delicados, enfermos terminales, mujeres en la fase final del embarazo, víctimas de abuso y abandonados y pacientes en quimioterapia o radioterapia).</p> |        |             |

**5.2.5. Ética** Variable que se desarrolla a través de prácticas justas de operación y en la cual la institución obtuvo un 55 % de desarrollo, se han trabajado algunos aspectos pero se debe reforzar a través de lo siguiente (ver Gráfica No. 28)

**Tabla 28. Desarrollo Variable Ética para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca**

| Actividad / Ítem  | Descripción  | Tiempo     | Responsable   |
|---|--|------------|---|
| Desarrollar una herramienta que permita implementar control interno para evitar actos de corrupción   | Con la revisoría fiscal, diseñar una herramienta que permita a través de auditorías evidenciar este tipo de actos si se presentan  | Un mes     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Relaciones Laborales</li> <li>• Líder RSE</li> <li>• Área Jurídica</li> </ul>                                     |
| Identificar los procesos susceptibles de corrupción y cohecho   | Análisis y clasificación de dichos procesos  | Tres meses | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Relaciones Laborales</li> <li>• Líder RSE</li> <li>• Área Jurídica</li> </ul>                                     |
| Socializar al personal las políticas existentes sobre temas de corrupción y las sanciones si se presentaran en la organización  | Programa de capacitación dirigido al personal y proveedores  | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder RSE</li> <li>• Gerencia</li> <li>• Jefe de Planeación y calidad</li> </ul>   |
| <p>Implementación de los siguientes indicadores:</p> <p>1. Porcentaje de empleados formados en las políticas de anti corrupción de la empresa.</p> <p>2. Medidas tomadas en</p> | <p>1. Número de colaboradores que han sido capacitados en políticas de anti corrupción teniendo en cuenta el rol que desempeñan.</p> <p>2. A través del Comité de Convivencia llevar el registro de las medidas tomadas en respuesta a incidentes de</p> | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Relaciones Laborales</li> <li>• Oficina Jurídica</li> <li>• Líder RSE</li> <li>• Comité de Convivencia</li> </ul> |

| Actividad / Ítem                     | Descripción | Tiempo | Responsable |
|--------------------------------------|-------------|--------|-------------|
| respuesta a incidentes de corrupción | corrupción. |        |             |

**5.2.6. Clientes** Esta es otra de las variables que se han desarrollado positivamente clientes obteniendo un 67% de desarrollo y en la cual se debe potencializar aun mas a través de las siguientes estrategias (ver Grafica No. 29)

**Tabla 29. Desarrollo Variable Clientes para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca**

| Actividad / Ítem  | Descripción  | Tiempo     | Responsable  |
|---|--|------------|--|
| Definir una política que permita asegurar la imparcialidad y el respeto en las campañas de mercadeo que desarrolle.                         | Generar una política sobre el manejo adecuado de campañas de publicidad y mercadeo   | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Mercadeo Nacional</li> <li>• Gerente</li> <li>• Líder RSE</li> </ul>  |
| Establecer mecanismos que permitan un proceso de relación basada en el respeto y cooperación con los competidores                           | Identificar mecanismos que permitan establecer relación y cooperación con la competencia   | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Mercadeo Nacional</li> <li>• Gerente</li> <li>• Líder RSE</li> </ul>  |
| Socialización de las actuales políticas establecidas en el Manual de Contratación con el fin de desarrollar adecuadas prácticas comerciales | A través de los medios de comunicación y reuniones con las personas que manejan la relación contractual con el cliente socializar el Manual de Contratación existente.   | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerente</li> <li>• Jefe de Convenios</li> <li>• Líder RSE</li> </ul>  |
| Desarrollar un proyecto de Gerenciamiento de la Relación con el Cliente – CRM   | Con el fin de conocer, entender y anticiparse a las necesidades del cliente se debe desarrollar esta estrategia para optimizar la relación con el cliente y generar ventajas competitivas.   | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Gerencia FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca</li> <li>• Líder de RSE</li> <li>• Área Corporativa de gestión del servicio</li> <li>• Área Corporativa de gestión Humana</li> </ul> |
| Desarrollar otras estrategias que fortalezcan esta variable   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mantener publicaciones como Gente Saludable y espacios en el canal TRO como herramientas de educación a la comunidad en aspectos de salud.</li> <li>• Activar el Aula Virtual como</li> </ul> |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Mercadeo Nacional e Internacional</li> <li>• Jefe Área Asistencial</li> <li>• Jefe de servicio al</li> </ul>  |

| Actividad / Ítem   | Descripción  | Tiempo            | Responsable  |
|--|--|-------------------|--|
|  | <p>espacio de educación para los pacientes pediátricos que su estancia es prolongada</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• A través de la pagina web desarrollar un link como Doctor Chat que permita responder a las inquietudes de las usuarios de la pagina</li> <li>• Desarrollar e estrategias como grupos foco y cliente fantasma para evaluar y mejorar la prestación.</li> <li>• Desarrollar estrategia LEO CON VOZ como programa de lectura en voz alta dirigido a los pacientes adultos hospitalizados y sus acompañantes con el objetivo de hacer más amena la estancia y fomentar el gusto por la lectura.</li> </ul>   |                   | <p>Paciente y su Familia</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Prensa</li> <li>• Líder de RSE</li> </ul>  |
| <p>Implementación de los siguientes indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Número total de quejas, sugerencias y felicitaciones</li> <li>2. Numero de oportunidades de mejora implementadas a través de los diferentes mecanismos para escuchar la voz del cliente</li> <li>3. Número de pacientes beneficiados a través de los diferentes programas (Rehabilitación Cardiovascular, Telemedicina, Falla Cardíaca, Clínica de Dolor y Trasplantes).</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teniendo en cuenta los diferentes mecanismos para escuchar la voz del cliente, llevar el registro tanto de las quejas como sugerencias y felicitaciones recibidas a través de estos medios (buzon de sugerencias, encuestas de satisfacción, pagina web, oficina de atención al paciente y su familia).</li> <li>2. De cuerdo a las quejas y sugerencias recibidas a través de los diferentes medios para escucuchar la voz del cliente, llevar el registro de las oportunidades de mejora generedas e implementadas.</li> <li>3. Registro del número de pacientes pacientes beneficiados a través de los programas de Rehabilitación Cardiovascular, Telemedicina, Falla Cardíaca, Clínica de Dolor y Trasplantes.</li> </ol> | <p>Permanente</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Servicio al Paciente y su familia</li> <li>• Responsables de los programas</li> <li>• Líder de RSE</li> </ul> |

**5.2.7. Proveedores** Variable en la cual se debe trabajar fuertemente en su desarrollo ya que obtuvo un 17%, por lo cual se recomienda desarrollar las siguientes estrategias. (ver Grafica No. 30)

**Tabla 30. Desarrollo Variable Proveedores para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca**

| <b>Actividad / Ítem</b>  | <b>Descripción</b>   | <b>Tiempo</b> | <b>Responsable</b>  |
|--|--|---------------|---|
| Clasificación de los proveedores actuales y futuros en función del riesgo derivado de su actividad | Desarrollar un proceso de clasificación de estos proveedores para priorizarlos y definir estrategias de comunicación   | Un mes        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercializadora</li> <li>• Gerente</li> <li>• Subgerente Administrativa y Financiera</li> <li>• Líder de RSE</li> </ul> |
| Fortalecer la comunicación y la atención a sus contratistas y proveedores.                         | Establecer mecanismos formales de comunicación que permitan conocer las necesidades y expectativas tanto de contratistas como proveedores  | Permanente    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercializadora</li> <li>• Líder RSE</li> <li>• Jefe de Prensa</li> <li>• Comunica</li> </ul>                           |
| Promover el fortalecimiento de pequeños y medianos proveedores.                                    | Generar políticas que permitan tener como prioridad a medianos y pequeños proveedores en el proceso de contratación.   | Un mes        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercializadora</li> <li>• Líder RSE</li> </ul>   |
| Desarrollar iniciativas de responsabilidad social en su cadena de contratistas y proveedores.      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer condiciones claras de cumplimiento por parte de los proveedores y contratistas en términos de RSE a través de los términos de contratación, definir un anexo de RSE para este proceso.</li> <li>• Desarrollar capacitaciones con los proveedores</li> <li>• Establecer mesas de diálogo para el desarrollo de temas RSE</li> </ul> | Permanente    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercializadora</li> <li>• Líder RSE</li> <li>• Oficina Jurídica</li> </ul>   |
| Promover la sana competencia entre sus proveedores o contratistas a través de políticas claras.    | Definir unos deberes para con los proveedores en términos de igualdad en las condiciones de información para los proveedores a través de la web, transparencia en la seriedad de la negociación, pago oportuno, cumplimiento del compromiso de las compras en condiciones estables del mercado, confidencialidad de la información y un trato respetuoso, honesto y amable             | Un mes        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercializadora</li> <li>• Líder RSE</li> <li>• Oficina Jurídica</li> </ul>   |
| Generar mecanismos que permitan combatir el trabajo infantil y forzado en la cadena de valor       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de evaluación de desempeño para verificar los criterios de responsabilidad social en los proveedores.</li> </ul>   | Un mes        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comercializadora</li> <li>• Líder RSE</li> <li>• Oficina Jurídica</li> </ul>   |

| Actividad / Ítem  | Descripción   | Tiempo     | Responsable   |
|---|---|------------|---|
| Implementación de los siguientes indicadores:<br>1. Número de proveedores que cumplen con los términos de RSE (anexo de contratación).<br>2. Resultado de las evaluaciones de desempeño sobre RSE.<br>3. Numero de capacitaciones sobre RSE realizadas a los proveedores. | 1. Llevar registro de acuerdo a los ítems del anexo de contratación los proveedores que cumplen con los términos de RSE.<br>2. Implementar a los proveedores una evaluación de desempeño de RSE en las dimensiones social, económica y ambiental y generar resultados al respecto.<br>3. Registro del número de capacitaciones desarrolladas a los proveedores en temas de RSE. | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>Comercializadora</li> <li>Líder RSE</li> <li>Oficina Jurídica</li> </ul> |

**5.2.8 Gestion ambiental** Variable en la cual la institución obtuvo un resultado de 65% debido a la implementación de estrategias enfocadas a la protección del medio ambiente. Se recomienda desarrollar los siguientes aspectos para fortalecer esta variable. (Ver Grafica No. 31)

**Tabla 31. Desarrollo Variable Gestión Ambiental para FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca**

| Actividad / Ítem   | Descripción   | Tiempo      | Responsable  |
|--|---|-------------|--|
| Involucrar a los grupos de interés en procesos de gestión ambiental. | <ul style="list-style-type: none"> <li>Campañas con la comunidad circundante a partir de las estrategias que desarrolla a través del programa Hospital Verde, el cual le ha permitido obtener reconocimientos y experiencia sobre el tema.</li> <li>Desarrollar planes de capacitación con los proveedores en gestión ambiental</li> <li>Formar líderes ambientales en la comunidad para la construcción de entornos saludables.</li> </ul> | Corto Plazo | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Planeación y Calidad</li> <li>Jefe de Mercadeo Nacional.</li> <li>Comercializadora</li> <li>Líder de RSE</li> </ul> |
| Definir mecanismos que permitan realizar control de emisiones de gas | Identificar los aspectos al interior de la institución que hacen posible la emisión de gases para definir estrategias frente al control de los  | Permanente  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Jefe de Planeación y Calidad</li> <li>Líderes de las áreas pertinentes</li> </ul>   |

| Actividad / Ítem   | Descripción  | Tiempo     | Responsable   |
|--|--|------------|---|
|  | mismos.  |            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Líder de RSE</li> </ul>  |
| Definir los impactos ambientales de los servicios que ofrece la institución  | Identificar los impactos ambientales generados por la prestación de los servicios, clasificarlos y priorizarlos para definir planes de acción para su control y manejo.  | Tres meses | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comité de Gerencia de FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca</li> <li>• Líder de RSE</li> </ul>                                     |
| Desarrollar otras estrategias que fortalezcan esta variable  | Desarrollar una campaña sobre Bucaramanga verde y limpia a través de una alianza estratégica con la CBMD<br>Desarrollar la estrategia de “Pato Limpio” con el fin de contribuir a la disminución e residuos.   | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Planeación y Calidad</li> <li>• Líder de RSE</li> <li>• Servicio de Cafetería y Restaurante</li> </ul>                           |
| <p>Implementación de los siguientes indicadores:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Cantidad de normas ambientales que rigen el quehacer de la institución.</li> <li>2. Número de los accidentes y multas que se hayan presentando por el incumplimiento a leyes y normas ambientales existentes.</li> <li>3. Recursos financieros destinados a la protección del medio ambiente</li> <li>4. Número de personas capacitadas en temas ambientales</li> <li>5. Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.</li> <li>6. Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los servicios y grado de reducción de ese impacto.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar un análisis de las normas y leyes ambientales que debe cumplir la organización de acuerdo a la labor que desempeña (prestación servicios de salud).</li> <li>2. Llevar el registro por parte de del Comité Ambiental sobre el número de accidentes y multas que se hayan presentando por el incumplimiento a leyes y normas ambientales existentes.</li> <li>3. Registrar los recursos financieros destinados por la organización a la protección del medio ambiente.</li> <li>4. Se debe registrar la cantidad de colaboradores que hayan recibido capacitación en aspectos ambientales.</li> <li>5. Registrar la cantidad de iniciativas que ha desarrollado la organización para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los resultados de las mismas.</li> <li>6. Registrar el número de iniciativas que la organización ha desarrollado para mitigar los impactos ambientales de la labor que desarrolla (prestación de servicios de salud) y los resultados que se han logrado al respecto.</li> </ol> | Permanente | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jefe de Planeación y Calidad</li> <li>• Líderes de las áreas pertinentes</li> <li>• Líder de RSE</li> <li>• Comité Ambiental.</li> </ul> |

## 6. CONCLUSIONES

A partir de la revisión de los diferentes modelos de RSE que existen a nivel nacional e internacional se pudo evidenciar que todos se desarrollan sobre unas variables básicas enfocadas hacia las tres dimensiones de la sostenibilidad (ambiental, social y económica) y adicionalmente los aspectos de reporte de la gestión de RSE a través de la memoria de sostenibilidad y los grupos de interés son eje vital de la estructura de cada estándar.

A través de este análisis teórico se pudo demostrar los beneficios potenciales de la gama de estándares de gestión y resultados, los cuales quedarían ocultos si no se conociera realmente para que sirve cada instrumento, sus aplicaciones y usos y sobre cómo pueden ayudar a mejorar el desempeño de la RSE en una organización.

Con respecto al benchmarking realizado en las empresas del sector salud, la mayoría de ellas se acogen no solo a los lineamientos del Pacto Mundial, sino que adicionalmente desarrollan todas las variables de los estándares sin asumirlos formalmente como los de la SGE 21: 2008 y los asuntos de la ISO 26000. Las variables que desarrollan mayoritariamente son Prácticas Laborales, Comunidad y Clientes, en menor medida Gestión ambiental, Derechos Humanos y Gobierno Corporativo y en las cuales casi no hay evidencia de gestión es en Proveedores y Prácticas Justas de Operación. Este proceso de referenciación permite evidenciar que las organizaciones que no incorporen en sus procesos una estructura formal o un estándar no cuenta con una herramienta que le permita desarrollar equilibradamente las variables, medir el impacto de sus acciones y establecer una memoria de sostenibilidad para dar a conocer a sus grupos de interés los resultados de su gestión.

En el caso de la referenciación realizada a las empresas del sector petrolero, Insurcol Ltda. desarrolla formalmente la SGE21: 2008 y Pacific Rubiales a pesar de no asumir el desarrollo formal de un estándar como SGE 21, ISO 26000 o GTC 180, tiene implícito en todos sus procesos el desarrollo de la RSE; por esta razón desarrolla en equilibrio todas las variables, cuentan con una informe de sostenibilidad y tienen definidos sus grupos de interés. Se puede concluir teniendo en cuenta la referenciación de estos dos sectores que el desarrollo de la RSE en una organización debe ser primero una decisión de naturaleza eminentemente ética y voluntaria, donde el compromiso de los ejes directivos este enfocado en lograr no solo la creación de valor económico para la empresa sino también valor para la sociedad al atender sus necesidades y retos; en segunda instancia debe tener presente el desarrollo y las gestión de las dimensiones social económica y ambiental a través de un modelo debidamente estructurado donde pueda la organización desarrollar adecuadas practicas, medir su gestión y socializar sus resultados a los grupos de interés.

En el caso de la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca, durante su trayectoria ha trabajado algunas variables de RSE, unas con mayor desarrollo que otras, han sido esfuerzos positivos pero desorganizados, porque muchos de ellos se han quedado en el desarrollo del proyecto sin medir su impacto, han sido estrategias exitosas que por no estar acompañadas por un enfoque de RSE han dejado de existir y muchas de las que hoy se realizan no se conoce cual es su impacto tanto positivo como negativo. La organización tiene varios aspectos que organizar, que contar, que fortalecer, que diseñar y que definir frente a su gestión de RSE, por eso es de vital importancia que desarrolle un modelo que responda a esas preguntas.

Por esta razón, en el último capítulo se propone un modelo de RSE que responde a la necesidad de la institución de organizar la gestión que ha venido desarrollando desde hace un tiempo a través de un proceso creativo en la

generación de prácticas sostenibles, contar con un inventario de buenas prácticas, medir el impacto de las mismas y potencializar su misión.

El hecho de ser una empresa socialmente responsable no es una actitud idealista que arroja beneficios sólo sociales, medio ambientales y humanos, sino que representa estratégicamente para la FCV. Instituto del Corazón de Florida blanca una inversión que repercute en ventaja competitiva.

En definitiva, después de la experiencia de este trabajo a partir de la formulación del Modelo Responsabilidad Social Empresarial, queda demostrado que la RSE contribuye eficazmente no solo con la misma organización sino a través de los años, a construir una sociedad más respetuosa y consciente de nuestras obligaciones a través de buenas y efectivas prácticas tanto para las organizaciones como para la misma sociedad en general.

## 7. RECOMENDACIONES

El éxito del desarrollo de este modelo está basado en la importancia y compromiso que tenga no solo la parte directiva de la institución sino el compromiso del personal de la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca frente a la Responsabilidad Social Empresarial para que realmente se vuelva en una herramienta de gestión eficaz y eficiente y se vuelva parte del quehacer diario de la institución y de su gente.

La RSE debe ser incorporada a los procesos de gestión y a su vez debe ser sea tratada como parte de las estrategias del negocio y de la planeación estratégica de la organización a través de sus objetivos estratégicos.

Se recomienda que la FCV. Instituto del Corazón de Floridablanca siga conservando su preocupación y responsabilidad hacia su talento humano proporcionándoles un adecuado ambiente de trabajo, para que así estos puedan estar más satisfechos y motivados a seguir formando parte de la organización. Así mismo, continuar desarrollando adecuadas prácticas en temas ambientales, trabajar en estrategias de comunicación hacia sus grupos de interés y definitivamente es importante clasificar y priorizar a sus stakeholders para enfocar esfuerzos y obtener mejores resultados frente a ellos.

Se debe hacer énfasis en campañas y capacitaciones dirigidas a los grupos e interés y realizar un seguimiento continuo de las cláusulas de alineación en RSE con los proveedores, variable en la cual se obtuvo bajos resultados y es de vital importancia que se trabaje.

Finalmente es importante que la gestión que ha hecho la organización frente a la RSE y con la aplicación del nuevo modelo pueda comenzar a socializar a sus grupos de interés a través de una memoria de sostenibilidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- “ANDI” Área transversal Responsabilidad Social Empresarial. [en línea], disponible en:  
<http://www.andi.com.co/pages/comun/infogeneral.aspx?Id=6&Tipo=3>
- “ANDI” Empresas colombianas mantienen la inversión en responsabilidad social empresarial. Grafica [en línea] disponible en:  
[http://www.andi.com.co/pages/noticias/noticia\\_detalle.aspx?IdNews=224](http://www.andi.com.co/pages/noticias/noticia_detalle.aspx?IdNews=224)
- “Fundibeq” [en línea], disponible en:  
[http://www.fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/prize/index/index.html?\\_setlocale=es](http://www.fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/prize/index/index.html?_setlocale=es)
- CAPELLAN, Bladimir Bonifacio, Benchmarking, [Monografía] [en línea], disponible en:  
<http://www.monografias.com/trabajos30/benchmarking/benchmarking.shtml>
- Club del Corazón Sano: Programa social de la FCV.
- Código de Buen Gobierno y Etica Fundacion Cardiovascular de Colombia
- Corazón a Corazón: Programa social de la FCV.
- Expoknews (2008) [infografía][en línea], disponible en:  
<http://www.expoknews.com/wp-content/uploads/2008/10/infografia-definitiva.jpg>

- Fundación AVINA” [en línea], disponible en: <http://www.avina.net/esp/sobre-avina/>
- Fundibeq [en línea], disponible en: [http://www.fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/prize/index/index.html?\\_\\_setlocale=es](http://www.fundibeq.org/opencms/opencms/PWF/prize/index/index.html?__setlocale=es)
- Guía ISO 26000:2010. Términos y definiciones. Página 4 - 2.19
- Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad. GRI Versión 3.1 pag.2.
- Guía para la Empresa Responsable, Ramón Morales Crane, Programa Comprometerse Confecámaras.
- [http://clusterrsc.com/Documentos de RSC/Normatividad de RSC/Empresa Familiarmente Responsable/Manua de Aplicacion EFR\(PDF\).pdf](http://clusterrsc.com/Documentos de RSC/Normatividad de RSC/Empresa Familiarmente Responsable/Manua de Aplicacion EFR(PDF).pdf).
- <http://ruc.udc.es/dspace/bitstream/2183/8533/1/CC-02art8ocr.pdf> Página 104 Técnicas y métodos en Investigación cualitativa. Begoña MUNARRIZ.
- Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial, [en línea], disponible en: [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011\\_Indic\\_ETHOS\\_ESP.pdf](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf)
- Indicadores ETHOS de Responsabilidad Social Empresarial: [http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011\\_Indic\\_ETHOS\\_ESP.pdf](http://www1.ethos.org.br/EthosWeb/arquivo/0-A-bbe2011_Indic_ETHOS_ESP.pdf).

- ISO 26000 Materias Fundamentales: <http://www.vincular.cl/iso-26000/materias-fundamentales>.
- ISO 26000 Materias Fundamentales: <http://www.vincular.cl/iso-26000/participacion-activa-y-desarrollo-de-la-comunidad>.
- ISO 26000:2010 “Guía de Responsabilidad Social” : <http://www.globalstd.com/pdf/rs-iso26000-2010.pdf>.
- Manual de Administración del Recurso Humano (PL-DDO-04)
- Manual de Contratación (PL-DGO-02)
- Manual de Políticas Institucionales (I-DIREST-07)
- Manual de Servicio al Cliente (PL-DAS-01)
- Montañas Azules: Programa social de la FCV.
- Norma SGE 21:2008 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable.
- Norma Técnica Colombiana GCT 180.
- Norma Técnica Colombiana GCT 180.
- Norma Técnica Colombiana ISO 26000.
- Norma Técnica Colombiana ISO 26000.

- Normalización de la Responsabilidad Social, compromiso de todos ICONTEC comprometido con Latinoamérica y el mundo, [en línea] disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:dIIW7reZepcJ:virtual.usergioarboleda.edu.co/mod/resource/view.php?id%3D26391+&hl=es&gl=co>
- Organización de las Naciones Unidas “Pacto Mundial” [en línea], disponible en: <http://www.un.org/es/globalcompact/index.shtml>
- Política Deberes y Derechos del Paciente y Su Familia (PL-ICF-02)
- Portal de Relaciones Publicas V Simposio Latinoamericano de Comunicación Organizacional, TAMAYO, Yenny Responsabilidad Social, [en línea], disponible en: <http://www.rrppnet.com.ar/responsabilidad%20social.htm>
- Programa de Reconocimientos (P-DTH-2013)
- Red Pacto Global Colombia: <http://www.pactoglobal-colombia.org/principios.html>.
- Red Pacto Mundial España: [http://www.pactomundial.org/iniciativarsepyme/cap1\\_2.htm](http://www.pactomundial.org/iniciativarsepyme/cap1_2.htm).
- RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Su origen, evolución y desarrollo en Colombia ROJAS MUÑOZ, Alfonso Lucas [en línea], disponible en: <http://redunirse.org/nuevo/sites/default/files/pdf/Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20su%20origen,%20evoluci%C3%B3n%20y%20desarrollo%20en%20Colombia.pdf>
- Revista América y Economía. Septiembre 2012 Página 55.

- Revista Futuros, Desarrollo Humano Sostenible, Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM) (2004) [en línea] disponible en: [http://www.revistafuturos.info/indices/indice\\_17\\_home.htm](http://www.revistafuturos.info/indices/indice_17_home.htm)
- UNIPYMES: <http://www.unipymes.com/pacific-rubiales-gana-el-premio-a-la-gestion-socialmente-responsable-y-sostenible/>
- VERGARA, María Paula, VICARIA, Laura, (2009) [Tesis] U. Javeriana “Ser o Aparentar la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia” [en línea] disponible en: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/comunicacion/tesis250.pdf>

## ANEXOS

### Anexo A: Enfoque PHVA – GUIA GTC 180

|                  |   |
|------------------|---|
| <b>PLANEAR</b>   | 1. Partes interesadas: Reconocimiento, priorización y diálogo |
|                  | 2. Diagnóstico Interno y externo estratégico y operacional    |
|                  | 3. Plan de acción estratégico y operacional                   |
|                  | 4. Plan de Comunicaciones internas y externas                 |
| <b>HACER</b>     | 5. Ejecución del plan de acción                               |
|                  | 6. Ejecución del plan de comunicaciones                       |
|                  | 7. Gestión del cambio   |
|                  | 8. Documentación  |
| <b>VERIFICAR</b> | 9. Seguimiento y medición                                     |
|                  | 10. Revisión por la dirección                                 |
|                  | 11. Reporte de sostenibilidad                                 |
| <b>ACTUAR</b>    | 12. Nuevo plan de acción                                      |

Fuente: Elaboración Propia basada en la gráfica de la Guía Técnica Colombiana GTC 180. Página 8

## Anexo B. Modelo Empresa Familiarmente Responsable (EFR)

| Enfoque  | Objetivo   | Lineamientos   |
|--|--|--|
| <b>Conciliación Trabajo-Familia</b>  | Promover que las empresas establezcan políticas de flexibilidad en espacios laborales, jornadas de trabajo, y otorguen servicios que apoyen a las y los trabajadores en la atención de sus responsabilidades familiares.   | Planificación de horarios de trabajo que favorezcan el cumplimiento de las responsabilidades familiares, sin menoscabo de la seguridad laboral |
|  |  | Permisos para atender responsabilidades familiares   |
|  |  | Apoyos extrasalariales para propiciar el fortalecimiento e integración familiar.   |
|  |  | Sensibilización sobre el problema de la «doble presencia»  |
| <b>Equidad de Genero</b>   | Distribución equitativa entre mujeres y hombres de las oportunidades y recursos laborales: el acceso y permanencia en el empleo, los salarios, compensaciones y otros incentivos económicos; las oportunidades de capacitación y desarrollo profesional; la promoción jerárquica y los ascensos; el fomento de una cultura de equidad y combate a la discriminación sexual, entre otros. | Igualdad de oportunidades de acceso y permanencia en el empleo   |
|  |  | Clasificación profesional justa imparcial y objetiva   |
|  |  | Acceso equitativo a salarios, compensaciones y otros incentivos económicos   |
|  |  | Formación y desarrollo profesional equitativos   |
|  |  | Promoción jerárquica y funcional equitativa  |
|  |  | Sensibilización de la equidad de género y el combate a la discriminación sexual  |
| <b>Prevención y combate a la violencia laboral y el hostigamiento sexual</b> | Prevenir y eliminar las prácticas de violencia psicológica en el trabajo, acoso moral o mobbing, así como el hostigamiento sexual, es decir, aquellas solicitudes unilaterales, reiteradas y ofensivas de favores sexuales   | Diseñar e implementar regulaciones que prevengan y sancionen las prácticas del hostigamiento sexual  |
|  |  | Sensibilización para prevención y sancionar las prácticas de hostigamiento sexual  |

Fuente: Elaboración Propia

### Anexo C: Estructura Indicadores GRI

| DIMENSION | ASPECTO                         | INDICADOR                    | Porque medirlo?   |
|-----------|---------------------------------|------------------------------|---|
| ECONÓMICA | Desempeño Económico             | EC1 a EC9<br>9 indicadores   | <p>Es importante medir el desempeño económico de una organización porque si esta genera una utilidad negativa, entonces la organización no es un negocio y por ende no estaría creando riqueza y de esta manera estaría destruyendo valor y si es así no esta cumpliendo con una acto socialmente responsable.</p> <p>Cuando los aspectos de índole económico están claros en una organización, cuando se conocen las fuentes de financiamiento, cuando las estrategias de inversión son rentables, es así como existe coherencia y validez en la sostenibilidad.</p> |
|           | Presencia de Mercado            |                              |   |
|           | Impactos Económicos Indirectos  |                              |   |
| AMBIENTAL | Materiales                      | EN1 a EN30<br>30 indicadores | <p>La competitividad en una organización debe estar basada en los impactos positivos que se deriven de sus diferentes estrategias, es por eso que el aspecto ambiental cobra tal importancia y es a través de estos indicadores que se puede llevar una contabilidad ambiental y mostrar transparencia en las diferentes actividades que se desarrolle la empresa.</p>  |
|           | Energía                         |                              |   |
|           | Agua                            |                              |   |
|           | Biodiversidad                   |                              |   |
|           | Emisiones, efluentes y residuos |                              |   |
|           | Productos y servicios           |                              |   |
|           | Cumplimiento normativo          |                              |   |

| DIMENSION                                    | ASPECTO  | INDICADOR                             | Porque medirlo?   |
|--|--|---------------------------------------|---|
|  | Transporte                                     |                                       |   |
|  | General  |                                       |   |
| <b>SOCIAL - PRÁCTICAS LABORALES</b>          | Empleabilidad                                  | <b>LA1 a LA15<br/>15 indicadores</b>  | <p>Todo tipo de organización hoy en día debe tener en cuenta a sus comunidades vecinas y a cada grupo de interés que afecte directa o indirectamente con sus actividades. Es por eso que se hace necesario medir a través de estos indicadores el compromiso social que cada organización adquiere con sus stakeholders, para que esto no se vea en detrimento de las organizaciones que no tiene en su gestión el componente de RSE.</p> |
|  | Relaciones empresa - trabajadores              |                                       |   |
|  | Salud y Seguridad                              |                                       |   |
|  | Capacitación y Educación                       |                                       |   |
|  | Diversidad e Igualdad de Oportunidades         |                                       |   |
| <b>SOCIAL - DERECHOS HUMANOS</b>             | DDHH en la cadena de abastecimiento            | <b>HR 1 a HR11<br/>10 Indicadores</b> |   |
|  | Antidiscriminación                             |                                       |   |
|  | Libertad de Asociación y Negociación Colectiva |                                       |   |
|  | Trabajo infantil                               |                                       |   |
|  | Trabajo forzoso                                |                                       |   |
|  | Prácticas de seguridad                         |                                       |   |
|  | Derechos de Pueblos Indígenas                  |                                       |   |
|  |  |                                       |   |
| <b>SOCIAL - SOCIEDAD</b>                     | Comunidad                                      | <b>SO1 a SO10<br/>10 indicadores</b>  |   |
|  | Corrupción                                     |                                       |   |
|  | Políticas Públicas                             |                                       |   |
|  | Comportamiento monopolístico                   |                                       |   |
|  | Cumplimiento normativo                         |                                       |   |
| <b>SOCIAL - RESPONSABILIDAD DEL PRODUCTO</b> | Seguridad y salud del cliente                  | <b>PR1 a PR9<br/>9 Indicadores</b>    |   |
|  | Etiquetado de productos y servicios            |                                       |   |
|  | Comunicaciones de marketing                    |                                       |   |
|  | Privacidad del cliente                         |                                       |   |
|  | Cumplimiento normativo                         |                                       |   |

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo D. Estructura Indicadores ETHOS

| DIMENSION  | ASPECTO                                  | INDICADOR  | Porque medirlo?  |
|--|--|--|--|
| <b>Valores, Transparencia y Gobierno Corporativo</b> | Autorregulación de la Conducta           | Compromisos éticos   | El desempeño de una organización sustentada en valores es fundamental para relacionarse de forma ética con sus públicos y la transparencia debe ser un pilar de la organización para establecer patrones éticos de relacionamiento. Deben existir buenas prácticas de gobernabilidad corporativa que le permitan a la organización aumentar el valor de la sociedad, facilitar su acceso a capital y contribuir con su perdurabilidad. |
|  |  | Arraigo en la cultura organizativa                                   |  |
|  |  | Gobierno corporativo   |  |
|  | Relaciones Transparentes con la Sociedad | Relaciones con la competencia  |  |
|  |  | Diálogo con las partes interesadas (Stakeholders)                    |  |
|  |  | Balance social   |  |
| <b>Público Interno</b>                               | Diálogo y Participación                  | Relaciones con sindicatos  | La organización debe suministrar información al personal y generar espacios que permitan la participación de los colaboradores en los procesos de gestión y decisiones estratégicas. Adicionalmente la organización debe combatir todas las formas de discriminación y valorar las oportunidades ofrecidas por la riqueza étnica y cultural de la sociedad. También, debe  |
|  |  | Gestión participativa  |  |
|  | Respeto al Individuo                     | Compromiso con el futuro de los niños                                |  |
|  |  | Compromiso con el desarrollo infantil                                |  |
|  |  | Valoración de la diversidad  |  |
|  |  | Compromiso con la no discriminación y promoción de la equidad racial |  |
|  |  | Compromiso con la promoción de la equidad de género                  |  |

| DIMENSION      | ASPECTO  | INDICADOR  | Porque medirlo?   |
|----------------|--|--|---|
|                | Trabajo Decente                                    | Relaciones con trabajadores tercerizados   | preocuparse por ofrecer a los colaboradores oportunidades de adquisición de conocimientos que les posibiliten crecer profesionalmente y mantener su perspectiva en el mercado del trabajo         |
|                |  | Política de remuneración, prestaciones y carrera   |   |
|                |  | Cuidados con salud, seguridad y condiciones laborales  |   |
|                |  | Compromiso con el desarrollo profesional y la empleabilidad                                  |   |
|                |  | Conducta frente a despidos   |   |
|                |  | Preparación para la jubilación   |   |
| Medio Ambiente | Responsabilidad frente a las Generaciones Futuras  | Comprometimiento con la mejoría de la calidad ambiental                                      | El compromiso real de la organización con las causas ambientales debe ser definido, evaluado, y planificado ya que estas prácticas ambientales revelan la práctica de la RSE por la organización. |
|                |  | Educación y concienciación ambiental   |   |
|                | Administración del impacto ambiental               | Administración del impacto en el medio ambiente y del ciclo de vida de productos y servicios |   |
|                |  | Sustentabilidad de la economía forestal  |   |
|                |  | Minimización de entradas y salidas de materiales   |   |
| Proveedores    | Selección, Evaluación y Asociación con proveedores | Criterios de selección y evaluación de proveedores   | Debe ser evaluada la relación que tiene la organización con los proveedores ya que esto revela el compromiso que se tiene por los principios de RSE. El objetivo es                               |
|                |  | Trabajo infantil en la cadena productiva   |   |

| DIMENSION               | ASPECTO                           | INDICADOR   | Porque medirlo?  |
|-------------------------|-----------------------------------|---|--|
|                         |                                   | Trabajo forzado (o análogo al esclavo) en la cadena productiva                      | que se puedan reproducir las prácticas de RSE de la organización en la cadena productiva y de esta manera generar un círculo virtuoso de principios de RSE   |
|                         |                                   | Apoyo al desarrollo de proveedores  |  |
| Consumidores y Clientes | Dimensión Social del Consumo      | Política de comunicación comercial  | Debe existir coherencia en lo que respecta a este tipo de acciones ya que se convierte en señal de que la organización desea crear valores para la sociedad y comunicarlos, afirmando una imagen de credibilidad y confianza.  |
|                         |                                   | Excelencia de la atención   |  |
|                         |                                   | Conocimiento y administración de los daños potenciales de los productos y servicios |  |
| Comunidad               | Relaciones con la Comunidad Local | Administración del Impacto de la Compañía en la Comunidad de Entorno                | Es necesario conocer los impactos que genera la organización y si mantiene espacios de diálogo con organizaciones comunitarias, lo que le podría abrir a la organización nuevos caminos estratégicos.  |
|                         |                                   | Relaciones con organizaciones locales   |  |
|                         | Acción Social                     | Financiamiento de la acción social  |  |
|                         |                                   | Involucración con la acción social  |  |
| Gobierno y Sociedad     | Transparencia Política            | Contribuciones para campañas políticas  | El compromiso con el poder público debe reflejar los principios éticos que rigen a la organización. Debe existir coherencia con respecto a la prohibición de prácticas ilegales y corruptas. Adicionalmente la organización debe convertirse en un agente de transformación social |
|                         |                                   | Construcción de la ciudadanía por las empresas                                      |  |
|                         |                                   | Prácticas anticorrupción  |  |
|                         | Liderazgo Social                  | Liderazgo e influencia social   |  |
|                         |                                   | Participación en proyectos sociales gubernamentales                                 |  |

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo D. Lista de chequeo RSE

EMPRESA: \_\_\_\_\_

SGE 21:2008: Estándar de gestión RSE  
 PG: Pacto Global  
 MC: Modelo Comprometerse  
 GRI: Estándar de Resultados RSE  
 ISO 26000: Estándar de Gestión de

RSE

| #  | Item   | SI | NO |  |
|----|--|----|----|--|
| 1  | Guía ISO 26000   |    |    |  |
| 2  | Norma SGE 21: 2008   |    |    |  |
| 3  | Norma Colombiana GTC 180   |    |    |  |
| 4  | Norma EFR 1000-1   |    |    |  |
| 5  | GRI 3.1  |    |    |  |
| 6  | INDICADORES ETHOS  |    |    |  |
| 7  | ISO 9001: 2008   |    |    |  |
| 8  | La empresa es signataria del pacto global?   |    |    |  |
| 9  | La empresa apoya los 10 principios del pacto global <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos</li> <li>2. No ser cómplice de abuso de los derechos</li> <li>3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negación colectiva</li> <li>4. Eliminar el trabajo forzoso obligatorio</li> <li>5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil</li> <li>6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación</li> <li>7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales</li> <li>8. Promover mayor responsabilidad medioambiental</li> <li>9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente</li> <li>10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.</li> </ol> |    |    |  |
| 10 | Joint Comission Internacional  |    |    |  |
| 11 | Hospital Verde   |    |    |  |
| 12 | Reconocimientos Obtenidos en términos de RSE y Sostenibilidad  |    |    |  |

### **Comunicación - Transparencia**

|   | <b>Item</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Detalles</b> |
|---|---|-----------|-----------|-----------------|
| 1 | Medios para desplegar la política de RSE  |           |           |                 |
| 2 | Balance social  |           |           |                 |
| 3 | Informe de sostenibilidad   |           |           |                 |
| 4 | Plan de socialización y sensibilización sobre la RSE al personal de la compañía |           |           |                 |

### **GOBIERNO CORPORATIVO**

| <b>ESTANDAR RSE</b> | <b>#</b> | <b>Item</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Detalles</b> |
|---------------------|----------|--|-----------|-----------|-----------------|
| MC                  | 1        | Cuenta con una MISION socialmente responsables.  |           |           |                 |
| MC                  | 2        | Cuenta con una VISION socialmente responsables.  |           |           |                 |
| SGE 21 - 6.1.2      | 3        | La institución cuenta con una política o estrategia de RSE   |           |           |                 |
| SGE 21 - 6.1.6      | 4        | Cuenta con unos Objetivos de Calidad con un enfoque de RSE - indicadores medibles                            |           |           |                 |
| MC                  | 5        | Adopta unos principios o valores que orientan su gestión y los socializa                                     |           |           |                 |
| MC                  | 6        | Cuenta con compromisos definidos de RSE  |           |           |                 |
| SGE 21 - 6.1.4      | 7        | Cuenta con un comité de gestión ética y responsabilidad social   |           |           |                 |
| SGE 21 - 6.1.5      | 8        | Cuenta con un líder o grupo que oriente la cultura, la estrategia y las prácticas de responsabilidad social. |           |           |                 |
| SGE 21 - 6.1.12     | 9        | Elaboración y publicación de informe de sostenibilidad.  |           |           |                 |
| SGE 21 - 6.1.3      | 10       | Código de Conducta y/o Código de Buen Gobierno   |           |           |                 |
| SGE 21 - 6.1.7      | 11       | Cuenta con una clasificación y priorización de sus grupos de interés   |           |           |                 |
| SGE 21 - 6.1.7      | 12       | Cuenta con mecanismos para conocer y aprovechar las opiniones de los grupos de interés                       |           |           |                 |

## DERECHOS HUMANOS

| ESTANDAR RSE           | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|------------------------|----|---|----|----|----------|
| MC                     | 1  | La organización tiene un compromiso público de respeto a los derechos humano que sea divulgado ampliamente al público interno o externo?  |    |    |          |
| MC                     | 2  | La empresa se encuentra vinculada con alguna iniciativa de derechos humanos y/o desarrollo sostenible   |    |    |          |
| SGE 21 – 6.4.2.        | 3  | La empresa promueve en su talento humano los derechos humano o la inclusión de los sectores vulnerables   |    |    |          |
| PG- 1                  | 4  | Periódicamente se aplican mecanismos en la empresa con el propósito de evaluar y vigilar que se respeten los derechos humanos de los trabajadores   |    |    |          |
| PG- 2                  | 5  | Periódicamente se aplican mecanismos para la difusión de los derechos humanos con el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y otras partes interesadas   |    |    |          |
| PG- 3                  | 6  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas                               |    |    |          |
| PG- 4                  | 7  | Se tienen establecidos medios en la empresa para la atención de los reclamos de violaciones a los derechos humanos en la empresa  |    |    |          |
| PG- 5                  | 8  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas                               |    |    |          |
| PG- 6                  | 9  | Se tiene establecidos mecanismos para determinar y vigilar que no se realicen en la empresa acciones de violación de los derechos humanos en forma directa  |    |    |          |
| PG- 7<br>GRI-HR1 – HR2 | 10 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones de violación de los derechos humanos (complicidad beneficiosa) |    |    |          |
| PG- 8                  | 11 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se realizan acciones de violación de los derechos humanos en la comunidad en la que se pertenece (complicidad silenciosa)                     |    |    |          |
| MC -15                 | 12 | La empresa desarrolla iniciativas para  |    |    |          |

|  |    |   |  |  |  |
|--|----|---|--|--|--|
| <b>GRI- HR4</b><br>SGE 21 –<br>6.4.1<br>PG - 6 |    | evitar todo tipo de discriminación (raza, sexo, edad, religión) en sus procesos internos.         |  |  |  |
| MC – 23  | 13 | La empresa ha desarrollado iniciativas para prevenir, denunciar y sancionar todo tipo de acoso.   |  |  |  |
| MC – 26<br>SGE 21 –<br>6.4.3                   | 14 | La empresa promueve la vinculación de poblaciones diversas (vulnerables/marginales/discapacidad). |  |  |  |

### **PRÁCTICAS LABORALES**

| <b>ESTANDAR RSE</b>                   | <b>#</b> | <b>Item</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Detalles</b> |
|---------------------------------------|----------|--|-----------|-----------|-----------------|
| MC – 13<br>SGE 21 – 6.4.5             | 1        | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores en materia de salud y seguridad industrial. |           |           |                 |
| MC – 14<br>GRI LA2                    | 2        | La empresa aplica criterios objetivos para los procesos de contratación, capacitación, ascenso y evaluación.                   |           |           |                 |
| MC – 15<br>GRI –LA1<br>SGE 21 – 6.4.7 | 3        | La empresa promueve acciones para el desarrollo educativo y profesional de sus trabajadores.                                   |           |           |                 |
| MC                                    | 4        | La empresa otorga a sus empleados beneficios adicionales a los legales (educativos, económicos, sociales o culturales)         |           |           |                 |
| SGE 21- 6.4.3<br>SGE 21 – 6.4.6       | 5        | La empresa mejora las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación.                |           |           |                 |
| MC – 19<br>GRI LA8                    | 6        | La empresa desarrolla hábitos saludables (salud laboral, práctica de deportes, dieta saludable, prácticas anti-estrés).        |           |           |                 |
| MC - 20                               | 7        | La empresa promueve horarios flexibles o reducción de jornada para   |           |           |                 |

|  |    |  |  |   |  |
|--|----|--|--|---|--|
|  |    | equilibrar la vida personal y laboral de sus trabajadores  |  |   |  |
| MC - 22<br>SGE 21 -<br>6.4.10<br>PG -16                    | 8  | La empresa fomenta espacios o mecanismos para que los trabajadores expresen sus ideas, sugerencias, propuestas o quejas.   |  |   |  |
| GRI LA10<br>SGE 21 - 6.4.7                                 | 9  | Programas para complementar la formación de sus trabajadores y mejorar sus habilidades                                     |  |   |  |
| SGE 21 - 6.4.8   | 10 | Programas para medir / mejorar el clima laboral  |  |   |  |
| MC   | 11 | Iniciativas para la contratación de trabajadores locales   |  |   |  |
| SGE 21 - 6.4.4<br>MC - 20                                  | 12 | Iniciativas / programas para garantizar el equilibrio trabajo-familia (horarios diferenciales, trabajos a distancia, etc.) |  |   |  |
| 15<br>GRI -LA13<br>SGE 21 - 6-<br>.4.3                     | 13 | Políticas sobre la participación de la mujer en cargos directivos y equidad salarial                                       |  |   |  |
| 12<br>MC - 24<br>GRI - HR5<br>SGE 21 -<br>6.4.2.<br>PG - 9 | 14 | La empresa garantiza el respeto a la libre asociación.   |  |   |  |
| SGE 21 -6.4.9  | 15 | Cuenta con un programa de Reestructuración responsable en el caso que deba cerrar la organización                          |  | - |  |
| GRI HR6 -<br>HR7<br>SGE 21 -<br>6.4.1.                     | 16 | La empresa cuenta con medidas para impedir el trabajo infantil o el trabajo forzoso  |  |   |  |
| PG - 15  | 17 | Los colaboradores conocen los términos y condiciones del servicio al que fue contratado y la libertad de abandonarlo       |  |   |  |

|            |    |   |  |  |  |
|------------|----|---|--|--|--|
| PG - 6 -25 | 18 | En los procesos de administración de sueldos y promociones al personal se mantiene una política de igualdad de oportunidades considerando las competencias. |  |  |  |
| PG- 6 -26  | 19 | En los programas de capacitación y desarrollo de personal se mantiene la igualdad de oportunidades considerando las competencias                            |  |  |  |
| PG - 6-27  | 20 | Existen mecanismos de revisión periódicos que aseguren la no discriminación del personal de cualquiera de sus formas  |  |  |  |
| PG - 6-28  | 21 | Se cuenta con indicadores que muestren la igualdad de oportunidades en aspectos de genero, edad, etc.   |  |  |  |

### ***GESTIÓN AMBIENTAL***

| <b>ESTANDAR RSE</b>                 | <b>#</b> | <b>Item</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Detalles</b> |
|-------------------------------------|----------|--|-----------|-----------|-----------------|
| MC -36<br>PG - 29<br>SGE 21 - 6.6.1 | 1        | Cuenta la empresa con una política de gestión ambiental?   |           |           |                 |
| SGE 21 - 6.6.3                      | 2        | La empresa cuenta con un programa de gestión ambiental con objetivos y metas medibles  |           |           |                 |
| MC 27<br>PG-36                      | 3        | La empresa promueve la formación ambiental de sus colaboradores y el fortalecimiento de la cultura de responsabilidad ambiental. |           |           |                 |
| MC32                                | 4        | La empresa promueve proyectos de ecoeficiencia en sus productos o servicios.   |           |           |                 |
| MC 33                               | 5        | La empresa desarrolla iniciativas para atender y mitigar los impactos ambientales de sus procesos                                |           |           |                 |

|                                     |    |   |  |  |  |
|-------------------------------------|----|---|--|--|--|
|                                     |    | y productos sobre los ecosistemas.  |  |  |  |
| MC 33                               | 6  | La empresa involucra a los grupos de interés que ha definido en la gestión ambiental                                  |  |  |  |
| GR EN1                              | 7  | Mide y define la cantidad y calidad de materias primas e insumos utilizados en los procesos productivos de la empresa |  |  |  |
| SG21 - 6.6.4                        | 8  | Cuenta con un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a la actividad                |  |  |  |
| MC -29<br>PG 31<br>GRI EN3          | 9  | Mide y realiza planes de reducción del consumo de energía   |  |  |  |
| MC-30<br>PG-31<br>GRI 8             | 10 | Mide y realiza planes de reducción del consumo de agua  |  |  |  |
| PG 38<br>GRI - EN16<br>EN17         | 11 | Realiza control de emisiones de gases y sustancias perjudiciales para prevenir el impacto al medio ambiente           |  |  |  |
| GRI - EN22                          | 12 | Mide y tiene planes para reducir los desechos y residuos generados  |  |  |  |
| MC-31<br>PG - 35                    | 13 | Realiza programas de reciclaje  |  |  |  |
| PG- 45                              | 14 | Realiza programas de rehusó   |  |  |  |
| PG- 37<br>GRI -EN26<br>SG21 - 6.6.2 | 15 | Cuenta con la descripción de los impactos ambientales de los principales productos o servicios                        |  |  |  |
| GER - 13                            | 16 | Evalúa técnicamente el posible impacto ambiental del desarrollo e innovación de nuevos bienes y/o servicios           |  |  |  |
| PG -41<br>GRI -EN28                 | 17 | Mantiene registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes.               |  |  |  |
| MC-34                               | 18 | Cumple con la regulación y  |  |  |  |

|                            |    |   |  |  |  |
|----------------------------|----|---|--|--|--|
|                            |    | normatividad vigente en materia ambiental   |  |  |  |
| PG -33<br>GRI EN1-<br>EN28 | 19 | Cuentan con un sistema de indicadores en temas ambientales para dar seguimiento periódico a su cumplimiento |  |  |  |
| SGE 21 -6.6.5              | 20 | La empresa hace público los resultados del impacto que ella ejerce sobre el medio ambiente                  |  |  |  |

### ***PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN***

| <b>ESTANDAR RSE</b>    | <b>#</b> | <b>Item</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Detalles</b> |
|------------------------|----------|---|-----------|-----------|-----------------|
| MC -42                 | 1        | La empresa promueve la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.               |           |           |                 |
| MC-44                  | 2        | La empresa promueve relaciones transparentes con las autoridades públicas e instituciones gubernamentales.                |           |           |                 |
| PG-46                  | 3        | Se tienen identificados los procesos susceptibles de corrupción y cohecho   |           |           |                 |
| PG-48<br>SGE 21- 6.1.9 | 4        | Existe un política que prevenga los actos de corrupción   |           |           |                 |
| PG-48<br>GRI - S03     | 5        | Se capacita al personal contra la corrupción y el soborno   |           |           | -               |
| PG-49                  | 6        | Existen mecanismos de revisión interna que identifican los actos de corrupción y soborno del personal de manera periódica |           |           |                 |
| PG 50<br>GRI -S04      | 7        | Se adoptan las medidas necesarias para corregir los actos de corrupción identificados en las                              |           |           |                 |

|        |    |   |  |  |   |
|--------|----|---|--|--|---|
|        |    | revisiones  |  |  |   |
| GER-13 | 8  | Informa a los empleados sobre las sanciones en casos de encontrar evidencias de soborno                             |  |  | - |
| GER-14 | 9  | Cuenta con mecanismos de control para asegurar la transparencia en los procesos de compras y contrataciones         |  |  |   |
| GER-15 | 10 | Cuenta con canales de comunicación confidenciales donde empleados y terceros puedan hacer denuncias                 |  |  |   |
| GER-16 | 11 | Verifica previamente la idoneidad y transparencia de las organizaciones con las que se tiene algún tipo de relación |  |  |   |

### **COMUNIDAD**

| <b>ESTANDAR RSE</b>        | <b>#</b> | <b>Item</b>  | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Detalles</b> |
|----------------------------|----------|--|-----------|-----------|-----------------|
| MC-43                      | 1        | La empresa cuenta con una política de relación con su comunidad de influencia.   |           |           |                 |
| GRI -S01<br>SGE 21 - 6.5.1 | 2        | La empresa realiza una revisión de los impactos positivos y/o negativos del desarrollo de su actividad en la comunidad de influencia |           |           |                 |
| MC-37                      | 3        | La empresa involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte a la solución.  |           |           |                 |
| MC-38                      | 4        | La empresa cuenta con unos compromisos con la comunidad formalmente reconocidos.   |           |           |                 |
| MC-39                      | 5        | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar el bienestar o desarrollo de la comunidad en la que ejerce influencia social.         |           |           |                 |

|                         |    |  |  |  |  |
|-------------------------|----|--|--|--|--|
| MC-40                   | 6  | La empresa capacita a la comunidad en la práctica de los valores democráticos y ciudadanos (convivencia, pluralismo, respeto a la diferencia, etc.). |  |  |  |
| MC-41                   | 7  | La empresa desarrolla iniciativas de cooperación con entidades públicas, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil.                       |  |  |  |
| MC- 45                  | 8  | La empresa apoya la gestión gubernamental local, regional o nacional en áreas o programas específicos.   |  |  |  |
| GER -8                  | 9  | La empresa destina recursos para inversión social y donaciones a la comunidad?   |  |  |  |
| MC- 45                  | 10 | Cuenta con mecanismos para conocer las políticas y programas de las autoridades locales la empresa   |  |  |  |
| MC- 45                  | 11 | Cuenta con canales de comunicación con las autoridades locales la empresa  |  |  |  |
| GER - 6                 | 12 | La empresa cuenta con mecanismos para que los empleados participen en actividades con o para la comunidad  |  |  |  |
| GER-9<br>SGE 21 - 6.5.2 | 13 | La empresa cuenta con de canales de comunicación para conocer las expectativas y necesidades de las comunidades de área de influencia                |  |  |  |
| SGE 21 - 6.5.3          | 14 | Si la organización realiza acciones solidarias o de acción social, elabora un informe que lo especifique   |  |  |  |

**CLIENTES**

| ESTANDAR RSE        | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|---------------------|----|--|----|----|----------|
| MC -12              | 1  | La empresa cuenta con mecanismos para atender preguntas, quejas y reclamos de sus clientes.  |    |    |          |
| MC -12              | 2  | La empresa desarrolla mecanismos para fortalecer la comunicación con sus clientes. Cuales?   |    |    |          |
| MC -12              | 3  | La empresa controla los impactos de los productos y servicios en la salud de sus clientes.   |    |    |          |
| SGE 21 – 6.2.4      | 4  | La empresa ofrece información sobre los contenidos de sus productos/servicios para orientar a sus clientes sobre los modos de uso, almacenamiento y desecho. |    |    |          |
| SGE 21 – 6.2.3      | 5  | La empresa define mecanismos para mejorar el servicio post-venta.  |    |    |          |
| MC                  | 6  | La empresa respeta la privacidad de los clientes y evita la fuga de datos personales.  |    |    |          |
| 7<br>SGE 21 – 6.2.2 | 7  | Realiza evaluaciones de satisfacción y a partir del análisis de los resultados implementa oportunidades de mejora  |    |    |          |
| MC                  | 8  | Cuenta con mecanismos para garantizar la salud, y seguridad del cliente o consumidor en la adquisición, uso, y/o disposición de los bienes o servicios       |    |    |          |
| MC                  | 9  | Cuenta con mecanismos que garantizan la veracidad y cumplimiento de las campañas de mercadeo y publicidad  |    |    |          |
|                     | 10 | Cuenta Respecto a las  |    |    |          |

|                    |           |  |  |  |  |
|--------------------|-----------|--|--|--|--|
| SGE 21 -<br>6.2.6  |           | acciones que garanticen el respeto e imparcialidad en las campañas de mercadeo y publicidad PUBLICIDAD RESPONSABLE     |  |  |  |
| SGE 21 -<br>6.8.2  | <b>11</b> | Participa en proyectos de cooperación y alianzas con sus competidores  |  |  |  |
| SGE 21 -<br>6.8.1  | <b>12</b> | Cuenta con mecanismos para garantizar las relación basados en el respeto y la cooperación con los competidores         |  |  |  |
| MC                 | <b>13</b> | Ha establecido canales de comunicación con los competidores la empresa   |  |  |  |
| SGE 21 -<br>6.2.1. | <b>14</b> | En el proceso de investigación, desarrollo y la innovación incluir criterios éticos, laborales, ambientales y sociales |  |  |  |
| SGE 21 -<br>6.2.3  | <b>15</b> | Desarrolla buenas prácticas en las relaciones comerciales  |  |  |  |

### **PROVEEDORES**

| <b>ESTANDAR RSE</b> | <b>#</b> | <b>Item</b>   | <b>SI</b> | <b>NO</b> | <b>Detalles</b> |
|---------------------|----------|---|-----------|-----------|-----------------|
| ISO 26000           | <b>1</b> | La empresa ofrece información completa sobre los requerimientos que deben cumplir sus contratistas y proveedores.                                       |           |           |                 |
| ISO 26000           | <b>2</b> | La empresa cumple oportunamente con los compromisos contractuales adquiridos con sus proveedores y contratistas.  |           |           |                 |
| SGE 21 -<br>6.3.1   | <b>3</b> | La empresa define criterios claros de evaluación y selección de contratistas y proveedores en relación a calidad, precio y responsabilidad contractual. |           |           |                 |

|                |    |  |  |  |   |
|----------------|----|--|--|--|---|
| SGE 21 – 6.3.2 | 4  | Clasifica a sus proveedores actuales y futuros en función del riesgo derivado de su actividad        |  |  |   |
| ISO 26000      | 5  | La empresa fortalece la comunicación y la atención a sus contratistas y proveedores.                 |  |  |   |
| ISO 26000      | 6  | La empresa promueve el fortalecimiento de pequeños y medianos proveedores.                           |  |  | - |
| SGE 21 – 6.3.3 | 7  | La empresa impulsa iniciativas de responsabilidad social en su cadena de contratistas y proveedores. |  |  |   |
| ISO 26000      | 8  | La empresa promueve la sana competencia entre sus proveedores o contratistas.                        |  |  |   |
| ISO 26000      | 9  | La empresa promueve la compra y el uso de productos locales y nacionales.                            |  |  | - |
| ISO 26000      | 10 | Sistemas / iniciativas para el pago oportuno a proveedores   |  |  |   |
| ISO 26000      | 11 | Combate el trabajo infantil en la cadena de valor  |  |  |   |
| ISO 26000      | 12 | Combate el trabajo forzado en la cadena de valor   |  |  |   |

***INFORMACION ADICIONAL:***

## Anexo E. Lista de chequeo RSE Hospital Albert Einstein

| #  | Item  | SI | NO |   |
|----|---|----|----|---|
| 1  | Guía ISO 26000  |    | X  |   |
| 2  | Norma SGE 21: 2008  |    | X  |   |
| 3  | Norma Colombiana GTC 180  |    | X  |   |
| 4  | Norma EFR 1000-1  |    | x  |   |
| 5  | GRI 3.1   | X  |    | Nivel de aplicación A+  |
| 6  | INDICADORES ETHOS   |    | X  |   |
| 7  | ISO 9001: 2008  | X  |    |   |
| 8  | La empresa es signataria del pacto global?  | X  |    |   |
| 9  | <p>La empresa apoya los 10 principios del pacto global</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos</li> <li>12. No ser cómplice de abuso de los derechos</li> <li>13. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva</li> <li>14. Eliminar el trabajo forzoso obligatorio</li> <li>15. Abolir cualquier forma de trabajo infantil</li> <li>16. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación</li> <li>17. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales</li> <li>18. Promover mayor responsabilidad medioambiental</li> <li>19. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente</li> <li>20. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.</li> </ol> | X  |    |   |
| 10 | Joint Comission International   | X  |    |   |
| 11 | Hospital Verde  | X  |    |   |
| 12 | Reconocimientos Obtenidos en términos de RSE y Sostenibilidad   | X  |    | <p>2011 fue designada como el primer hospital América Latina con el nombramiento <b>Planetree</b> , que reconoce instituciones con servicios centrados en los pacientes, y ambientes saludables que favorezcan curación. Esta designación lleva el concepto de humanización a un nuevo nivel, ampliándolo a todas las dimensiones de la relación de una organización sanitaria orientada al paciente. Proceso gradual de preparación que comenzó en el año 2008</p> <p>Criterios de Planetree: once dimensiones fundamentales de la atención centrada en el paciente, incluyendo las estructuras y las funciones necesarias para el</p> |

| # | Item | SI | NO |  |
|---|------|----|----|--|
|   |      |    |    | <p>cambio de cultura, las interacciones humanas, la promoción de la educación del paciente, elección y la responsabilidad, la participación familiar, comedor, alimentación y nutrición, el medio ambiente curativo, comunidades saludables, la medición y más, los criterios en conjunto captan únicamente la profundidad y el alcance de lo que se necesita, en términos reales, para implementar y mantener una cultura centrada en el paciente. Abordan el paciente y la experiencia residente, así como las experiencias de los miembros de la familia, el personal de primera línea, equipos de liderazgo, el personal médico, los pacientes y los asesores de la familia y miembros de la junta.</p> <p>Creación de diez subcomités temáticos cuyos miembros asumieron la misión de difundir las prácticas hospitalarias que constituyen la filosofía de la humanización de Planetree.</p> <p>ISO 9001: 2000<br/>Asociación Americana de Bancos de Sangre (AABB)<br/>Joint Commission International (JCI)<br/>ISO 14001: 2004<br/>Colegio Americano de Patólogos (CAP)<br/>Colegio Americano de Radiología (ACR)<br/>Programa de Acreditación de Laboratorios Clínicos (PALC)<br/>Asociación para la Evaluación y Acreditación de Laboratorio<br/>Animal Care International (AAALAC)</p> <p>Hospital Israelita Albert Einstein fue elegido por tercera vez consecutiva, mejor hospital de América Latina, segundó año consecutivo, la guía 150 mejores empresas para Trabajo publicado por Você S / A y sedestacó en la categoría de Ciudadanía Corporativa</p> |

### **Comunicación - Transparencia**

|   | Item                                     | SI | NO | Detalles  |
|---|--|----|----|---|
| 1 | Medios para desplegar la política de RSE | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Con el objetivo de fortalecer su marca en una formación de la opinión pública y demostrar su compromiso efectivo con la sostenibilidad, la Compañía participó en el Foro Mundial de Sostenibilidad, celebrada en Manaus del 24 al 26 marzo de</li> </ul> |

|   | Item  | SI | NO | Detalles  |
|---|---|----|----|---|
|   |   |    |    | <p>2011.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• El evento reunió a cerca de 800 líderes mundiales. La compañía también participó en la Cumbre C40, celebrada en São Paulo,</li> <li>• en junio de 2011. El C40 es un foro internacional creado por Ken Livingstone, alcalde de Londres para cumplir con las ciudades del mundo y de trazar las formas de cooperación, reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y promover la acción en el grupo de ciudades y empresas, el gobierno y la sociedad contra el cambio climático global.</li> <li>• Entre otras aportaciones, la Sociedad ha colaborado en la preparación del documento señalado soluciones para evitar problemas de salud en la población, relacionadas por ejemplo con residuos y la contaminación del aire.</li> </ul> |
| 2 | Balance social  | X  |    |   |
| 3 | Informe de sostenibilidad   | X  |    | Desde el 2004   |
| 4 | Plan de socialización y sensibilización sobre la RSE al personal de la compañía |    | X  | No se evidencia específicamente en el informe   |

### **GOBIERNO CORPORATIVO**

| ESTANDAR RSE   | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|----------------|---|--|----|----|---|
| MC             | 1 | Cuenta con una MISION socialmente responsables.            | X  |    | Ofrecer excelencia en la calidad de la salud, la creación de conocimiento y la responsabilidad social como una forma de poner de relieve la contribución de la comunidad judía a la sociedad brasileña.   |
| MC             | 2 | Cuenta con una VISION socialmente responsables.            | X  |    | Ser un líder e innovador en la referencia médica, hospital, en la gestión del conocimiento y reconocido por su compromiso con la responsabilidad social.  |
| SGE 21 – 6.1.2 | 3 | La institución cuenta con una política o estrategia de RSE | X  |    | <p>En 2011, se redactó y aprobó el Plan Director de Sostenibilidad, con más de 30 temas que se desarrollan en las directrices y planes de acción. En el primer año de ejecución, el Plan Director de Sostenibilidad se centró en los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Residuos;</li> <li>• Desarrollo Centro Quirúrgico;</li> <li>• Ingeniería y eco-eficiencia;</li> <li>• Una alimentación saludable;</li> <li>• Proveedores.</li> </ul> <p>El plan cubre varias áreas de la Compañía y establece el trabajo juntos para cumplir directrices establecidas.</p> <p>Desde el punto de vista de la gobernanza,</p> |

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|-----------------|----|--|----|----|---|
|                 |    |  |    |    | se crearon dos comisiones para abordar estas cuestiones.<br>Uno de ellos es subordinada a los oficiales - el Comité de Estrategia, Tecnología, Calidad, Innovación y Sostenibilidad, el otro está subordinado a la Junta Electo - El Comité Responsabilidad y Sostenibilidad Social. Bajo la responsabilidad ejecutiva es el Director de Prácticas de Salud, Calidad y Seguridad, a la que subordina Gestión Salud, Seguridad y Medio Ambiente. Estos dos comités se encargan de administrar el compromiso asumido voluntariamente por la Sociedad para el Pacto Mundial, una iniciativa desarrollada por los Estados Naciones Unidas (ONU), con el objetivo de movilizar a las organizaciones a adoptar los valores fundamental y aceptado a nivel internacional en las áreas de derechos humanos, las relaciones trabajo, medio ambiente y anti-corrupción, reflejados en 10 principios |
| SGE 21 – 6.1.6  | 4  | Cuenta con unos Objetivos de Calidad con un enfoque de RSE – indicadores medibles                            | X  |    |   |
| MC              | 5  | Adopta unos principios o valores que orientan su gestión y los socializa                                     | X  |    | <b>Valores tradicionales del judaísmo:</b><br>Buenas obras, salud, educación y justicia social. Estos fueron los principios que los médicos judíos motivados comunidad judía encontró el Compasivo Sociedad Israelita Brasileña Albert Einstein hace más de 50 años. Agregado a los valores organizacionales (honestidad, la verdad, la integridad, diligencia, competencia y justicia), que guían las actividades y los empleados de la institución.   |
| MC              | 6  | Cuenta con compromisos definidos de RSE  | X  |    | Hoy en día la empresa cuenta con cuatro ejes estratégicos<br>- Cuidado de la salud, la educación, la investigación y responsabilidad social   |
| SGE 21 - 6.1.4  | 7  | Cuenta con un comité de gestión ética y responsabilidad social   | X  |    | • Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad   |
| SGE 21 – 6.1.5  | 8  | Cuenta con un líder o grupo que oriente la cultura, la estrategia y las prácticas de responsabilidad social. | X  |    | Áreas que dependen directamente de la Junta Directiva<br>• Comité de Responsabilidad Social y Sostenibilidad<br>• Cuerpo de Voluntarios<br>Instituto Israelita de Responsabilidad Social  |
| SGE 21 – 6.1.12 | 9  | Elaboración y publicación de informe de sostenibilidad.  | X  |    | Informe de sostenibilidad según GRI A   |
| SGE 21 – 6.1.3  | 10 | Código de Conducta y/o Código de Buen Gobierno   | X  |    |   |
| SGE 21 – 6.1.7  | 11 | Cuenta con una clasificación y priorización de sus grupos de   | X  |    | Funcionarios 96<br>Facebook/Twitter 29  |

| ESTANDAR RSE   | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|----------------|----|--|----|----|---|
|                |    | interés  |    |    | Gestores 18<br>Pacientes 11<br>Líderes comunitários e conselhos de paciente 8<br>Voluntários 7<br>Médicos 6<br>Pesquisadores 4<br>Terceiros 3<br>Governo 2<br>ONGs 2<br>Conselheiros 1<br>Fornecedores 1<br>Jornalistas 1<br>Vice-presidentes 1 |
| SGE 21 – 6.1.7 | 12 | Cuenta con mecanismos para conocer y aprovechar las opiniones de los grupos de interés | X  |    | Entrevistas personales, e-mail, teléfono, reuniones presenciales y las redes sociales de grupos<br>Einstein en Internet (Facebook y Twitter).   |

### **DERECHOS HUMANOS**

| ESTANDAR RSE    | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|-----------------|---|---|----|----|---|
| MC              | 1 | La organización tiene un compromiso público de respeto a los derechos humano que sea divulgado ampliamente al público interno o externo?  |    | X  |   |
| MC              | 2 | La empresa se encuentra vinculada con alguna iniciativa de derechos humanos y/o desarrollo sostenible   |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.4.2. | 3 | La empresa promueve en su talento humano los derechos humano o la inclusión de los sectores vulnerables   | X  |    | Capacitación al personal de seguridad privada en derechos humanos con el fin de sensibilizarlos frente al ejercicio de sus funciones diarias respetando y promoviendo los derechos humanos para PR. |
| PG- 1           | 4 | Periódicamente se aplican mecanismos en la empresa con el propósito de evaluar y vigilar que se respeten los derechos humanos de los trabajadores   |    | X  |   |
| PG- 2           | 5 | Periódicamente se aplican mecanismos para la difusión de los derechos humanos con el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y otras partes interesadas                           |    | X  |   |
| PG- 3           | 6 | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE   | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|--|----|---|----|----|---|
| PG- 4  | 7  | Se tienen establecidos medios en la empresa para la atención de los reclamos de violaciones a los derechos humanos en la empresa  |    | X  |   |
| PG- 5  | 8  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas                               |    | X  |   |
| PG- 6  | 9  | Se tiene establecidos mecanismos para determinar y vigilar que no se realicen en la empresa acciones de violación de los derechos humanos en forma directa  |    | X  |   |
| PG- 7<br>GRI-HR1 –<br>HR2                                    | 10 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones de violación de los derechos humanos (complicidad beneficiosa) |    | X  |   |
| <b>PG- 8</b>   | 11 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se realizan acciones de violación de los derechos humanos en la comunidad en la que se pertenece (complicidad silenciosa)                     |    | X  |   |
| <b>MC -15</b><br><b>GRI- HR4</b><br>SGE 21 – 6.4.1<br>PG - 6 | 12 | La empresa desarrolla iniciativas para evitar todo tipo de discriminación (raza, sexo, edad, religión) en sus procesos internos.  |    | X  |   |
| MC – 23  | 13 | La empresa ha desarrollado iniciativas para prevenir, denunciar y sancionar todo tipo de acoso.   |    | X  |   |
| MC – 26<br>SGE 21 – 6.4.3                                    | 14 | La empresa promueve la vinculación de poblaciones diversas (vulnerables/marginales/discapacidad).   | X  |    | Uno de los objetivos de las acciones de gestión de la diversidad de la Sociedad es promover el aprecio, empleabilidad y el empoderamiento de las personas con discapacidad. A través del Programa Gente Efectiva, el Company ofrece dos tipos de formación: la escuela secundaria y la formación profesional. En el primer caso, 20 empleados tienen su formación en el Centro de Aprendizaje Empresarial Piaget (CAEP), São Paulo, financiado por la Compañía. Por último, realizar prácticas en diferentes áreas de la institución con el fin de absorber en las vacantes.<br>Con respecto a la formación profesional, la Compañía ofrece, a través del Instituto de Enseñanza e Israel<br>De investigación, cursos de formación profesional para el hospital de mayordomo a corto plazo, la atención al paciente y |

| ESTANDAR RSE | # | Item | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|------|----|----|---|
|              |   |      |    |    | <p>rutinas administrativas en la asistencia sanitaria. En total, se ofrecen 90 puestos de trabajo ocupados por personas con discapacidades que están interesados en los cursos. Al final, si hay espacio disponible y el estudiante ha alcanzado utilice uno satisfactoria, puede participar en el proceso de selección de la compañía. Para los que no se seleccionan para trabajar en la sociedad, los libros se producen con el perfil de cada candidato, que se hace referencia a otras instituciones de salud.</p> <p>Otra iniciativa relacionada con la diversidad es el Programa Joven Aprendiz, cuyo objetivo es la inserción de los jóvenes de 18-24 años, sin experiencia previa en el mercado de trabajo. Aquellos joven permanecer en el programa durante dos años, el desarrollo de las actividades administrativas en las zonas como Servicio de Urgencias y Servicios Centrales. Junto a las actividades, recibir capacidad de agente de integración, la formación docente Social institución (Espro).Al final de este periodo, los jóvenes pueden efectuarse en una de las posiciones disponibles</p> |

### **PRÁCTICAS LABORALES**

| ESTANDAR RSE              | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|---------------------------|---|--|----|----|--|
| MC - 13<br>SGE 21 - 6.4.5 | 1 | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores en materia de salud y seguridad industrial. | X  |    | <p>Implementación de la certificación OHSAS 18000<br/>Comisión Interna de Prevención de Accidentes (CIPA), que consiste en por 142 empleados de las unidades administrativas y de salud: Además, las reuniones se llevan a cabo para la presentación y discusión de los indicadores la generación de residuos, accidentes de trabajo, inspecciones de cumplimiento seguridad y áreas de absentismo a través del Comité de Seguridad, Salud Ocupacional y Medio Ambiente, dirigidos por expertos.</p> <p>Programa de atención integral a través de : Salud Ocupacional - tiene como objetivo reducir los riesgos de enfermedad y ausentismo por a través de la autogestión de la salud para todos los empleados, los conceptos se extienden el bienestar y la calidad de vida, la</p> |

| ESTANDAR RSE       | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------------|---|--|----|----|--|
|                    |   |  |    |    | <p>vigilancia de la salud, promoción de la salud y médicos preventiva</p> <p>Salud mental - tiene el foco preventivo y busca identificar las fuentes de estrés en el trabajo, dirigir al personal para abordar adecuadamente los problemas psicosociales, sea o no relacionado con las actividades diarias de trabajo</p> <p>Salud de la mujer - también tiene enfoque preventivo. Trata de evaluar los riesgos, hacer la detección cáncer de mama y el cáncer de cuello uterino y la prevención de enfermedades ginecológicas y parteras. Las mujeres embarazadas reciben ayuda para identificar posibles riesgos embarazo.</p> <p>Programa tabaquismo, alcoholismo y drogadicción para los empleados y familiares, prevención de riesgo cardiometabólico, la educación nutricional y la atención los obesos. Se trata de una iniciativa que proporciona orientación al personal sobre importancia de cultivar hábitos de vida saludables para una vida equilibrada y calidad.</p> <p>Los empleados también participan en un programa de vacunación contra enfermedades prevenibles y altamente transmisible, de conformidad con los requisitos legales establecidos por la Norma</p> <p>Programa de Ergonomía - tiene como objetivo identificar los riesgos ergonómicos y aplicar medidas correctivas y la actividad específica de prevención desarrollado en la sociedad. Tiene un módulo para la detección, que permite la identificación y el diagnóstico precoz de las afecciones y síntomas de las enfermedades musculoesqueléticas, orientación para apoyar el tratamiento más adecuado. También ofrece un módulo educativo para el empleado participar en clases ofrecidas por la ergonomía área de formación, que incluye la simulación realista.</p> <p>La salud del hombre - tiene como objetivo promover la salud de los empleados a través de las evaluaciones de riesgos y el logro exámenes, prevención del cáncer de próstata y el acceso a exámenes preventivos para detectar cualquier patologías urológicas.</p> |
| MC - 14<br>GRI LA2 | 2 | La empresa aplica criterios objetivos para los procesos de contratación, capacitación, ascenso y evaluación. | X  |    | La compañía se centra en la contratación interna, ya que el 100% de las vacantes son anunciadas internamente a través de la pared de puestos de trabajo y el portal de SAP.  |

| ESTANDAR RSE                          | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|---------------------------------------|---|--|----|----|--|
| MC – 15<br>GRI –LA1<br>SGE 21 – 6.4.7 | 3 | La empresa promueve acciones para el desarrollo educativo y profesional de sus trabajadores.                           | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Planetree: Potenciación de los empleados.<br/>Las sesiones de entrenamiento tuvo una duración de ocho horas en una dinámica inmersión,Esta capacitación se desarrolló en dos etapas. En 2010, el 50%, y en 2011, más del 42% del personal recibió capacitación sobre la filosofía de la atención centrada en la satisfacción de las necesidades del paciente.</li> <li>American Nurses Credentialing Center: promover la excelencia en la práctica de enfermería.<br/>El Hospital invierte sistemáticamente para mejorar sus equipos de enfermería, ya que considera que estos profesionales son esenciales para la calidad y la eficiencia de la atención al paciente. La certificación de reconocimiento Magnet contribuirá a la mejora formación profesional y equipos de enfermería.</li> </ul> <p>Además de participar en programas de formación internos, los empleados tienen acceder a becas para cursos de especialización y MBA, así como los recursos para asistir a conferencias en Brasil y en otros países.</p> <p>INVESTIGACIONES: generar el instituto uno de los mejores centros de investigación médica mundo y en el ámbito de la enseñanza, ampliar la posición entre mejores escuelas en el sector de la salud en Brasil.<br/>La compañía quiere desarrollar la excelencia en la ciencia, alcanzado altos estándares de calidad en manejo de casos médicos y de atención de la salud.<br/>La oportunidad de sistematizar y publicar estos aprendizaje, transformándolas en conocimiento ciencia disponible para la sociedad, contribuir para mejorar las condiciones de salud de muchos poblaciones.<br/>Entre los pasos importantes en este sentido son logro, en abril de 2011, la primera reunión del nuevo Consejo Asesor de la zona de estudio, que tenía destinado a orientar y proporcionar directrices generales para actividades de investigación para un escenario de 10 años.</p> |
| MC                                    | 4 | La empresa otorga a sus empleados beneficios adicionales a los legales (educativos, económicos, sociales o culturales) | X  |    | Aunque el flujo de comunicación con los empleados se ha destacado en Buscar Clima Organizacional, identificó la falta de conocimiento de los empleados los beneficios de la póliza. Para aclarar estos puntos, se hizo una amplia trabajo de comunicación a fin de   |

| ESTANDAR RSE                    | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|---------------------------------|---|--|----|----|---|
|                                 |   |  |    |    | <p>que esta información sea más transparente.</p> <p>La valoración de los empleados es uno de los principales compromisos de la Sociedad y, por lo tanto, un seguimiento sistemático de las prácticas de su mercado a la concesión de beneficios con el fin de mantener su competitividad y retener el talento.</p> <p>En 2011 dos acciones de mejora significativas para los empleados de la Unidad Morumbi: las inauguraciones de la cafetería con 500 asientos y diferenciales como las dietas y preparaciones vegetarianas, y el segundo Centro Familiar para la Integración y el descanso los intervalos de trabajo, cafetería y ordenadores disponibles. El espacio también ofrece actividades físicas, clases de baile y servicios de belleza.</p> <p>Otro de los beneficios adoptado en 2011 fue la implementación, a partir de julio, el plan Privado de Pensiones extiende a todos los empleados contratados bajo el Código de Trabajo ya desde el primer día de trabajo. La compañía negoció con los bancos se contrajo la concesión de prestaciones a los empleados, como la exención de la tasa de carga y si se debe continuar con el plan si el empleado para apagar la institución.</p> |
| SGE 21- 6.4.3<br>SGE 21 - 6.4.6 | 5 | La empresa mejora las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación.              |    | X  |   |
| MC - 19<br>GRI LA8              | 6 | La empresa desarrolla hábitos saludables (salud laboral, práctica de deportes, dieta saludable, prácticas anti-estrés).      |    | X  |   |
| MC - 20                         | 7 | La empresa promueve horarios flexibles o reducción de jornada para equilibrar la vida personal y laboral de sus trabajadores | X  |    | <p>Los espacios de diálogo con el personal médico se ampliaron en 2011 a través de dos iniciativas exitosas. En uno de ellos, más de 400 médicos de diversas especialidades dialogó con dirigentes de la Sociedad en 57 desayunos, almuerzos, cenas y reuniones a lo largo del año. Las reuniones tratarán diversos temas, desde los más estratégica a la rutina, siempre que pasa a través la identificación de oportunidades la mejora de procesos.</p> <p>En cuanto a la discusión de los casos presentación de los resultados y nuevos estudios clínicos protocolos de tratamiento entre otros temas relevantes, hubo 96 reuniones Foros de Especialidades, que con la participación de los 2.369 profesionales repartidos de acuerdo con</p>   |

| ESTANDAR RSE                            | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|---|---|--|----|----|--|
|   |   |  |    |    | la tabla siguiente.  |
| MC - 22<br>SGE 21 -<br>6.4.10<br>PG -16 | 8 | La empresa fomenta espacios o mecanismos para que los trabajadores expresen sus ideas, sugerencias, propuestas o quejas. |    | X  |  |
| GRI LA10<br>SGE 21 - 6.4.7              | 9 | Programas para complementar la formación de sus trabajadores y mejorar sus habilidades                                   | X  |    | <p>Mapa y desarrollar carreras profesionales y técnicas de gestión para apoyar el crecimiento La sociedad es un proceso que se lleva a cabo dentro de un ciclo anual de trabajo, que incluye autoevaluación y evaluación en consenso con el gerente. A partir de los resultados de estos procesos se establecerán entre el Plan de Desarrollo Individual, que identifica las habilidades de cada indican actividades de desarrollo profesional, específicos a ser monitoreados por el gerente, como formación externa, los incentivos educativos y / o la participación en programas de fortalecimiento de la capacidad institucional y la capacitación.</p> <p>En 2011, se evaluaron 99% de la población elegible, en comparación con 97% en 2010.</p> <p>En cuanto a la asignación de futuros líderes es la metodología utilizada 9-Box, por el cual cada profesional es evaluado por su supervisor inmediato dentro de una matriz posteriormente será validado en un comité. En este ejercer liderazgo son analizados y los talentos de cada nivel jerárquico(gerentes, ingenieros y especialistas).</p> <p>El desarrollo profesional médicos y enfermeras consideran carrera en Y, que identifica y distingue profesionales con una inclinación gestión de la carrera, y los que tienen el perfil especialistas. Son procesos distintos, para los que se aplican los mecanismos específica para cada situación, fin de satisfacer los intereses de desarrollo de la organización.</p> <p>PUBLICACIONES : Para estimular y atraer a los profesionales, el Instituto comenzó a diseñar un plan de carrera para el investigador, que prevé el establecimiento de contratos por períodos de entre tres y cinco o más años, con los procesos formales de evaluación en estos intervalos. Este es un modelo utilizado internacional y debe ser adaptada a la legislación brasileña, que busca construir .</p> <p>Un logro importante en el año 2011 se obtuvo mediante la indexación de la revista Einstein en SciELO – Scientific Electronic Library Online, el sistema más importante de acceso a la información técnica y científica de América</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|------|----|----|---|
|              |   |      |    |    | <p>Latina. Por lo tanto, los artículos publicados en la revista estén disponibles a una mucho mayoría de los investigadores, permitiéndoles al autor un mayor reconocimiento por parte de la comunidad científica y permite una mayor difusión del conocimiento producido por Einstein</p> <p>EDUCACION: Director de educación</p> <p>GESTION DE LA EDUCACION MEDICA cuya misión es ampliar la oferta de cursos de médicos</p> <p>En el área de la educación, la compañía opera en:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Escuela Técnica;</li> <li>• Escuela de Enfermería; <ul style="list-style-type: none"> <li>• Implantación y desarrollo profesional;</li> <li>• Cursos de actualización y conferencias y simposios científicos.</li> <li>• Cursos de pregrado, otros cursos de especialización y un tercero para escuela técnica. educación continua</li> </ul> </li> </ul> <p>profesionales de la salud. El Instituto ha llegado a finales de 2011 con 2.390 alumnos matriculados.</p> <p>Reconocido como una institución de educación superior del Ministerio de Educación en 2001, Escuela de Enfermería inició sus actividades en 1989 y ofrece programas de pregrado y cursos de posgrado reconocidos por el MEC.</p> <p><b>Temas de capacitación,</b> Servicio al Cliente; Steward hospital; Las rutinas administrativas; • Ayudar Lactario; Cocina Auxiliar.</p> <p>Habilitacion Profesional en 2 años; Técnico de Enfermería; • Técnico en Farmacia;• Análisis clínicos Técnico; • Técnico en Radiología.</p> <p>Habilitacion Profesional en 1 año: Administración Técnica (Énfasis en los servicios de salud).</p> <p>Habilitacion profesional 2 anos</p> <p>El Instituto también apoya a otras unidades de la sociedad, participando en algunos de sus principales desafíos de desarrollo de habilidades. Todos los cursos empleados para las certificaciones y acreditaciones Sociedad son proporcionados por el Instituto. La intensidad de la formación por empleado es alto y supera los estándares internacionales, teniendo llegar a 42 horas por persona en 2011.</p> <p>Los programas de formación se imparten en 18</p> |

| ESTANDAR RSE   | #  | Item  | SI | NO | Detalles   |
|----------------|----|---|----|----|--|
|                |    |   |    |    | <p>aulas, una sala de ordenadores y una sala de videoconferencia, todo ello construido con donaciones. También se utilizan características del Centro de Simulación realista, que ofrece condiciones para simular situaciones en ese particular, procedimiento o conducta deben ser empleados, con un enfoque en la seguridad del paciente. Planeado para ser un líder en la innovación y la generación de tecnología conocimiento a través de la formación de médicos y profesionales de la salud, el Centro desarrolla las habilidades técnicas y de comportamiento y proporciona una mejor retención de conocimiento.</p> <p>Además de la formación de los empleados de la Empresa, el Centro de Simulación Realista proporciona formación a los profesionales de la salud pública, a través de una unidad Mobile simulación realista, adquirida en 2010. En 2011 se capacitó para los profesionales de la opinión pública en los estados de Ceará, Distrito Federal, Pernambuco, Goiânia, Pernambuco, Pará, Río Grande do Sul, Santa Catarina y Río de Janeiro.</p>  |
| SGE 21 - 6.4.8 | 10 | Programas para medir / mejorar el clima laboral | X  |    | <p>En 2011, con el fin de alinear la remuneración de los empleados con los objetivos y estrategias</p> <p>La sociedad, la política de remuneración variable, que alcanza a todos los empleados, se ampliado para beneficiar también los empleados con al menos un año Inicio - antes del corte fue de más de dos años.</p> <p>Los empleados pueden recibir, basado en el cuadro de mando, que consta de 16 artículos, remuneración adicional, que corresponde a un porcentaje del salario base y variables según el rendimiento individual, área y sociedad. La política se puede encontrar en intranet por cualquier empleado de la Sociedad. En 2011, 4.984 profesionales y 1.007 líderes y médicos reciben remuneración variable, que totalizan una inversión de EE.UU. \$ 24,9 millones.</p> <p>La política de retribución variable se complementa con otras dos iniciativas:</p> <p>Política de Reconocimiento: tiene como objetivo mejorar los empleados que logran metas institucional y la implementación de mejoras;</p> <p>Programa de Mérito: realiza la progresión de los empleados en los rangos de salario, con basado en el rendimiento y el desarrollo individual. En 2011 las contempladas en programa ascendió a 2.881 empleados - casi el 40% de la cuota con derecho por el tiempo</p> |

| ESTANDAR RSE  | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|---|----|--|----|----|---|
|   |    |  |    |    | <p>casa. La inversión en el programa fue de R \$ 8,4 millones en el año.</p> <p>La política de reconocimiento anima a los directivos a tomar acciones en su reconocimiento personal, destacando las mejores prácticas de acuerdo con los objetivos de la Sociedad. Acciones puede ser individual o colectiva (almuerzo, cena, desayuno, etc.). Los directivos de áreas tienen un presupuesto anual y decidir cómo prefieren emplear esta cantidad (individuales o colectivamente).</p> <p>Para evaluar la calidad del ambiente de trabajo y las cuestiones clave que influir en la satisfacción del empleado, la Compañía mantenía desde el año 2004, una encuesta clima y una herramienta estratégica para apoyar la gestión de personas. En 2011, casi el 70% de los empleados respondieron a la encuesta. De este total, el 89% dijo que eran muy satisfechos o satisfechos con la empresa y el 88% dijo que recomendaría la Sociedad a un amigo o compañero de trabajo como una buena organización para trabajar.</p> |
| MC  | 11 | Iniciativas para la contratación de trabajadores locales   | X  |    | <p>Uno de los retos que la compañía está en formar y retener a los profesionales con el fin garantizar los talentos necesarios para cumplir con sus compromisos. Preocupación con la educación, la formación profesional y el desarrollo es continuo e incluye programas de mejora y retención de talento.</p> <p>Los programas de formación considerar metodologías educativas innovadoras, tales como la educación a distancia y simulación realista</p>  |
| SGE 21 - 6.4.4<br>MC - 20                               | 12 | Iniciativas / programas para garantizar el equilibrio trabajo-familia (horarios diferenciales, trabajos a distancia, etc.) |    | X  |   |
| 15<br>GRI -LA13<br>SGE 21 - 6-4.3                       | 13 | Políticas sobre la participación de la mujer en cargos directivos y equidad salarial                                       |    | X  |   |
| 12<br>MC - 24<br>GRI - HR5<br>SGE 21 - 6.4.2.<br>PG - 9 | 14 | La empresa garantiza el respeto a la libre asociación.   |    | X  |   |
| SGE 21 -6.4.9   | 15 | Cuenta con un programa de Reestructuración responsable en el caso que deba cerrar la                                       |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE                     | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------------------------|----|---|----|----|----------|
|                                  |    | organización  |    |    |          |
| GRI HR6 – HR7<br>SGE 21 – 6.4.1. | 16 | La empresa cuenta con medidas para impedir el trabajo infantil o el trabajo forzoso   |    | X  |          |
| PG – 15                          | 17 | Los colaboradores conocen los términos y condiciones del servicio al que fue contratado y la libertad de abandonarlo  |    | X  |          |
| PG – 6 -25                       | 18 | En los procesos de administración de sueldos y promociones al personal se mantiene una política de igualdad de oportunidades considerando las competencias. |    | X  |          |
| PG- 6 -26                        | 19 | En los programas de capacitación y desarrollo de personal se mantiene la igualdad de oportunidades considerando las competencias                            |    | X  |          |
| PG – 6-27                        | 20 | Existen mecanismos de revisión periódicos que aseguren la no discriminación del personal de cualquiera de sus formas  |    | X  |          |
| PG – 6-28                        | 21 | Se cuenta con indicadores que muestren la igualdad de oportunidades en aspectos de genero, edad, etc.   |    | X  |          |

### **GESTIÓN AMBIENTAL**

| ESTANDAR RSE                        | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|-------------------------------------|---|--|----|----|--|
| MC -36<br>PG – 29<br>SGE 21 – 6.6.1 | 1 | Cuenta la empresa con una política de gestión ambiental? | X  |    | <p>Sin embargo, los hospitales y clínicas cuentan con personal las 24 horas del día, siete días a la semana, miles de servir, a veces viajar grandes distancias a llegar a ellos.</p> <p>Para tener una idea de la relevancia de la gestión de problemas ambiente para los grandes hospitales, simplemente marque el volumen de los residuos sólidos generados por el Hospital Albert Einstein alcanza aproximadamente el 10 toneladas / día. Esta cantidad es equivalente al volumen basura generada diariamente en pequeños municipios negocios en el Estado de São Paulo.</p> <p>La preocupación por la gestión ambiental no sigue sólo el impacto de las actividades de los hospitales, pero También ético porque las instituciones de salud no debe poner en peligro las condiciones sanitarias de medio ambiente, ya que la salud de las</p> |

| ESTANDAR RSE   | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|----------------|---|--|----|----|--|
|                |   |  |    |    | personas depende ellos. Es con esta visión que la sociedad ha asignado dimensión estratégica de las cuestiones ambientales y la gestión de sostenibilidad.   |
| SGE 21 - 6.6.3 | 2 | La empresa cuenta con un programa de gestión ambiental con objetivos y metas medibles  |    | X  |  |
| MC 27<br>PG-36 | 3 | La empresa promueve la formación ambiental de sus colaboradores y el fortalecimiento de la cultura de responsabilidad ambiental. | X  |    | <p>Como una contribución a la sostenibilidad es cada vez más presente en la vida cotidiana y en la vida de las personas, apoya la sociedad, participa y desarrolla iniciativas funcionan como instrumentos de sensibilización y movilización. Un buen ejemplo fue participación en La Hora del Planeta, la campaña mundial liderada por WWF, que es un alerta acto simbólico a los riesgos del calentamiento global. Se celebró el 26 de Marzo de 2011 de 20h30 a 21h30. La empresa participó apagando las luces en toda sus unidades. En la Unidad Morumbi, las luces se apagaron atrio del edificio que alberga las áreas administrativas del edificio dedicado a servicios médicos y el Auditorio Moise Safra, así como todos los reflectores externos. Además de estas acciones, la Compañía movilizó a sus empleados a través de piezas de comunicación digital, con el objetivo de ampliar compromiso por la salud del planeta.</p> <p>Ya en la Semana del Medio Ambiente, como un alertar a las cuestiones ambientales, la Compañía promovido dos iniciativas: el Mostrar concurso "Su actitud consciente ", por el cual empleados envían frases con las acciones desarrollado en el hogar o en cualquier lugar a favor del medio ambiente, y entre los diez primeros actitudes han sido galardonados con un inteligente Caja Zen &amp; Spa, y la exposición "The Einstein y Sostenibilidad ", que se monta en la unidad Morumbi, en el Auditorio Moise Safra, y estaba abierto el público entre el 6 y el 8 de junio de 2011. El horario para la semana, también contó con obras de teatro, entre otras atracciones. La campaña desarrollada por la Compañía el 22 Marzo de 2011, Día Mundial del Agua, por funcionarios, trataron de dar a conocer y promover la el uso racional de este recurso y, al mismo tiempo, dar visibilidad a las iniciativas puestas en marcha por la</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|--|----|----|---|
|              |   |  |    |    | <p>Compañía, como el buque de repuesto inodoros y grifos, sistemas de instalar tratamiento de agua y reductores de caudal en grifos y duchas, y la reutilización del agua lluvia, que promueven la reducción significativa el uso de esta característica.</p> <p>El 21 de septiembre, Día del Árbol, la Compañía realizó una nueva campaña para empleados con consejos y prácticas sostenibles, tales como la conciencia del consumidor, estimulando aplicación de las tres "erres" (reducir, reutilizar y reciclar), el uso racional de la energía, entre otros acciones para el equilibrio de la vida en el planeta.</p> <p>Aún con el objetivo educar a los empleados acerca de los impactos causados por el uso excesivo vehículos individuales, la Sociedad alentó a compartir el viaje en apoyo del Día Mundial de la No hay coches, movilización mundial del 22 de septiembre. A través de la utilización del canal intranet era posible promover el intercambio de información para que coincida con los paseos. También estímulo caminaba la práctica como la actividad física y el uso de la bicicleta como un medio transporte, además de indicar el uso de los servicios públicos (autobús, tren o metro), por lo menos un día a la semana.</p> |
| MC32         | 4 | La empresa promueve proyectos de ecoeficiencia en sus productos o servicios. | X  |    | <p>En 2011, se redactó y aprobó el Plan Director de Sostenibilidad, con más de 30 temas que se desarrollan en las directrices y planes de acción. En el primer año de ejecución, el Plan Director de Sostenibilidad se centró en los siguientes temas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Residuos;</li> <li>• Desarrollo Centro Quirúrgico;</li> <li>• Ingeniería y eco-eficiencia;</li> <li>• Una alimentación saludable;</li> <li>• Proveedores.</li> </ul> <p>El plan cubre varias áreas de la Compañía y establece el trabajo juntos para cumplir directrices establecidas. Ejemplo este fue el grupo formado por Ingeniería, Control Infección, Medio Ambiente, Salud y Seguridad para estudiar formas menos impactantes, más seguro y viable Tratamiento de residuos generado. a consecuencia se instalará este trabajo el siguiente equipo en unidad Morumbi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dos autoclaves, para ser utilizado en el tratamiento de residuos infecciosos, de manera que que dejen el hospital como residuos comunes y</li> <li>• Dos deshidratadores de residuos</li> </ul>  |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|--|----|----|--|
|              |   |  |    |    | <p>orgánicos, lo que ayudará a reducir el volumen de desechos orgánicos. Se instalaron en el año 2011, según lo previsto el objetivo inicial, a falta de un espacio adecuado.</p> <p>También en la Unidad Morumbi, el área donde se almacena los residuos y se ampliará readequada para satisfacer las crecientes demandas del hospital hacia las expansiones.</p> <p>Con el apoyo de la Comunicación se promoverá nuevas campañas de movilización conciencia y poner de relieve la importancia de los agentes verdes, empleados Sociedad de trabajar voluntariamente como prácticas multiplicadores sostenible. En 2012, la atención se centrará en el impacto de las actividades de la vida cotidiana en el cambio climático, y discutió la reducción de las aportaciones de residuos, recursos y alimentos, además de la reducción, recolección adecuada y el reciclaje de los residuos, entre otros.</p>   |
| MC 33        | 5 | La empresa desarrolla iniciativas para atender y mitigar los impactos ambientales de sus procesos y productos sobre los ecosistemas. | X  |    | <p>Gracias a los entornos Programa Verde Saludable (EVAD) de la Municipalidad de São Paulo, el personal asignado a la Sociedad Programa Salud de la Familia están integradas también por agentes promoción medio ambiente. Por lo general, con una licenciatura en biología o la sociología, estos agentes están preparados para identificar y hacer frente a los problemas ambientales que afectan la salud pública, la movilización de la comunidad para encontrar soluciones sostenibles</p> <p>Arborización: Aumentar la cobertura vegetal de la zona, la ampliación de la zona y permeable biodiversidad local y la participación del público en la conservación de las plántulas sembradas.</p> <p>Administración de Residuos: Sensibilizar a los empleados ya la comunidad sobre la importancia del reciclaje materiales, la recogida selectiva de papel y cartón y la gestión de un gas la entrega de aceite de cocina usado en la comunidad.</p> <p>Jardines: Mantener lechos de plantas medicinales en el BHU y un jardín comunitario en la zona cobertura como espacio terapéutico y educativo para los</p> |

| ESTANDAR RSE               | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|----------------------------|---|---|----|----|---|
|                            |   |   |    |    | <p>usuarios y desarrolladores.</p> <p>Revitalización de espacios públicos:<br/>Revitalizar la Piazza del Campo Limpio, fomentando la apropiación del espacio por comunidad a través de un evento mensual, el cuarto en la plaza, con talleres educación ambiental, conferencias de salud y presentaciones artísticas.</p> <p>Oficinas educativas de cultura y paz:<br/>Talleres artesanales con materiales reciclables a la población de la zona en UBS, que cobren conciencia de la importancia de la reutilización materiales y la creación de vínculos con los colaboradores.</p> <p>Educomunicacion: Los empleados y la comunidad para crear conciencia sobre la salud y el medio ambiente en los centros educativos en materia ambiental para una mejor calidad de vida.</p> <p>Socializar con animales: Reducir el número de animales sin hogar en la región, crear conciencia sobre general sobre las consecuencias del abandono y la afectividad de trabajo en la relación entre dueño y mascota</p> <p>Administración de Hospital Local a través del grupo voluntariado en apoyo de humanización de la salud</p> |
| MC 33                      | 6 | La empresa involucra a los grupos de interés que ha definido en la gestión ambiental                                  | X  |    | <p>Programa de Ambientes Verdes y Saludables.<br/>El proyecto inicial fue la formación de los trabajadores sanitarios de la comunidad para preparar proyecto que implica la apropiación del territorio con el fin de definir las medidas intervención y la interacción con el medio ambiente</p>  |
| GR EN1                     | 7 | Mide y define la cantidad y calidad de materias primas e insumos utilizados en los procesos productivos de la empresa |    | X  |   |
| SG21 - 6.6.4               | 8 | Cuenta con un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a la actividad                |    | X  |   |
| MC -29<br>PG 31<br>GRI EN3 | 9 | Mide y realiza planes de reducción del consumo de energía   | X  |    | <p>En este edificio, todo el calentamiento de agua se ha convertido en a partir de la energía solar. Fueron instalados 50 m<sup>2</sup> de placas solares con Reducción del 35% en el consumo de gas</p>  |

| ESTANDAR RSE                | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|-----------------------------|----|---|----|----|---|
|                             |    |   |    |    | <p>natural para calentar el agua; nuevo sistema de refrigeración de agua de la unidad Morumbi</p> <p>Consolidación del sistema de supervisión y automatización de edificios incluyendo la iluminación y el aire acondicionado de todas las instalaciones automatiza el funcionamiento del aire acondicionado y sistema de iluminación</p>   |
| MC-30<br>PG-31<br>GRI 8     | 10 | Mide y realiza planes de reducción del consumo de agua  | X  |    | La instalación de 150 m <sup>2</sup> de techos verdes en la subestación eléctrica y el Auditorio Moise Safra, con caucho reciclado, aplicado sobre la cubierta existente, proporcionando una mayor retención de agua y un mejor aislamiento   |
| PG 38<br>GRI – EN16<br>EN17 | 11 | Realiza control de emisiones de gases y sustancias perjudiciales para prevenir el impacto al medio ambiente | X  |    | <p>Para garantizar la transparencia y refrendar su compromiso con la sostenibilidad, La sociedad se incorporó en el año 2011, el Programa Brasileño GHG Protocol, y fue la única institución la salud de publicar el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero, que tenía como referencia al año base 2010.</p> <p>El Programa Brasileño GHG Protocol es una iniciativa del Centro de Estudios en Sostenibilidad (GVces), la Escuela de Administración de Empresas de São Paulo Fundação Getúlio Vargas (EAESP / FGV), en colaboración con el Instituto de Recursos Mundiales (WRI).</p> <p>Su objetivo es establecer una cultura de la preparación y publicación de los inventarios emisiones empresariales de gases de efecto invernadero en el país.</p> <p>Consciente de los impactos ambientales causados por el sector de la salud, y el monitor sus emisiones, la Compañía cuenta con políticas trazado y ejecución de acciones para reducir la la emisión de gases de efecto invernadero, con el fin de ofrecer su contribución a la la sostenibilidad del planeta. Durante los últimos dos años, las emisiones procedentes de la combustión Sociedad estacionaria se redujo 54%. La razón principal fue sustituyendo diesel utilizado para la generación de energía en situaciones de emergencia (más información sobre GRI EC2</p> <p>En 2011, el hospital también ha tomado la iniciativa de aumentar el impacto de los dos gases de gases de efecto invernadero de la anestesia, y no son considerado por el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC) para la</p> |

| ESTANDAR RSE                        | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|-------------------------------------|----|--|----|----|---|
|                                     |    |  |    |    | <p>inclusión en el Inventario de Emisiones. Los gases de sevoflurano e isoflurano se utilizan para gases orgánicos halogenados inducción y el mantenimiento de estados de anestesia durante la anestesia general. Aunque el contribución individual de estos gases al calentamiento global es considerablemente más baja en comparación con la de los gases como el metano, el óxido nitroso, entre otros, este es un expansión del mercado que puede hacer que estos contribuyentes significativos gases en total de las emisiones globales.</p> <p>El año pasado, el Hospital Albert Einstein consume aproximadamente 14 litros de isoflurano y 244 litros de sevoflurano, que representan toneladas de carbono equivalente de un contribución de aproximadamente 27 y 124 toneladas, respectivamente,</p> <p>En el hospital, los principales gases que dañan la capa de ozono utilizados en los equipos y procedimientos de refrigeración intraoperatoria congelados (patología) son de HCFC-22, HCFC 134B y HFC-134 A. Estos datos fueron extraídos del Informe de la Protocolo de Montreal se encuentra disponible en la página web del IBAMA.</p> <p>La Compañía considera que la mejor manera de reducir el impacto de sus actividades sobre el cambio climático es principalmente trabajar en la eficiencia del proceso</p> |
| GRI - EN22                          | 12 | Mide y tiene planes para reducir los desechos y residuos generados                             | X  |    | <p>Los desechos infecciosos (t)<br/>Desactivación electrotérmico<br/>Los residuos no reciclables (t)<br/>Vertedero<br/>Reciclable residuos (t) Reciclado<br/>Residuos químicos (t) Laboratorio de Residuos Los residuos radiactivos (t)<br/>Después de la caries, enviado a Desactivación electrotérmico Baterías (t) no se mide descontaminación y reciclaje<br/>Acumulada (t) Las lámparas fluorescentes no miden descontaminación y reciclaje</p>  |
| MC-31<br>PG - 35                    | 13 | Realiza programas de reciclaje   |    | X  |   |
| PG- 45                              | 14 | Realiza programas de rehusó  |    | X  |   |
| PG- 37<br>GRI -EN26<br>SG21 - 6.6.2 | 15 | Cuenta con la descripción de los impactos ambientales de los principales productos o servicios | X  |    | <p>La reutilización de materiales de un solo uso hospital<br/>Los materiales desechables utilizados en un entorno hospitalario impactan</p>   |

| ESTANDAR RSE               | #  | Item  | SI | NO | Detalles   |
|----------------------------|----|---|----|----|--|
|                            |    |   |    |    | fuertemente la generación de residuos. El uso de estos materiales implica cuestiones de seguridad, por que se rige por una legislación específica. Sin embargo, la literatura científica ha mostrado la posibilidad de reutilización segura de ciertos materiales, siempre que reprocesado adecuadamente la práctica como el medio ambiente. El tema es aún incipiente en Brasil, pero se ha avanzado en algunos países. La Compañía para estimular la reflexión dentro de la Asociación Nacional de Hospitales Privados (ANAHP), por lo que esta entidad puede llevar a la apreciación de la Comisión Nacional Vigilancia Sanitaria (ANVISA), una propuesta para la construcción de protocolos conjuntos reprocesamiento de artículos de un solo uso, como ocurre en otros países |
| GER - 13                   | 16 | Evalúa técnicamente el posible impacto ambiental del desarrollo e innovación de nuevos bienes y/o servicios | X  |    |  |
| PG -41<br>GRI -EN28        | 17 | Mantiene registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes.     | X  |    |  |
| MC-34                      | 18 | Cumple con la regulación y normatividad vigente en materia ambiental  | X  |    |  |
| PG -33<br>GRI EN1-<br>EN28 | 19 | Cuentan con un sistema de indicadores en temas ambientales para dar seguimiento periódico a su cumplimiento | X  |    |  |
| SGE 21 -6.6.5              | 20 | La empresa hace público los resultados del impacto que ella ejerce sobre el medio ambiente                  | X  |    |  |

### ***PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN***

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles                      |
|--------------|---|--|----|----|-------------------------------|
| MC -42       | 1 | La empresa promueve la lucha contra la corrupción en | X  |    | Cuenta con el código de ética |

|                           |    |   |   |   |   |
|---------------------------|----|---|---|---|---|
|                           |    | todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.  |   |   |   |
| MC-44                     | 2  | La empresa promueve relaciones transparentes con las autoridades públicas e instituciones gubernamentales.                |   | X |   |
| PG-46                     | 3  | Se tienen identificados los procesos susceptibles de corrupción y cohecho   | X |   | A través del código de ética tiene establecido los procesos por riesgos de corrupción |
| PG-48<br>SGE 21-<br>6.1.9 | 4  | Existe un política que prevenga los actos de corrupción   |   | X |   |
| PG-48<br>GRI – S03        | 5  | Se capacita al personal contra la corrupción y el soborno   |   |   | Se desarrolla un programa formal dirigido a sus colaboradores sobre estos temas       |
| PG-49                     | 6  | Existen mecanismos de revisión interna que identifican los actos de corrupción y soborno del personal de manera periódica | X |   |   |
| PG 50<br>GRI –S04         | 7  | Se adoptan las medidas necesarias para corregir los actos de corrupción identificados en las revisiones                   | X |   |   |
| GER-13                    | 8  | Informa a los empleados sobre las sanciones en casos de encontrar evidencias de soborno                                   | X |   | -   |
| GER-14                    | 9  | Cuenta con mecanismos de control para asegurar la transparencia en los procesos de compras y contrataciones               | X |   |   |
| GER-15                    | 10 | Cuenta con canales de comunicación confidenciales donde empleados y terceros puedan hacer denuncias                       | X |   |   |
| GER-16                    | 11 | Verifica previamente la idoneidad y transparencia de las organizaciones con las que se tiene algún tipo de relación       | X |   | A través del proceso de contratación realiza esta verificación.                       |

## COMUNIDAD

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|--|----|----|--|
| MC-43        | 1 | La empresa cuenta con una política de relación con su comunidad de influencia. | X  |    | Programa de Einstein en Comunidad Paraisópolis: barrio marginal más grande de Sao Paulo y el octavo más grande en Brasil a través de su departamento de voluntariado. El programa también promueve actividades sociales y educativas y la inclusión social, y tiene la Centro de Promoción y Cuidado de la Salud (CPAS), que reúne a cinco mil niños, jóvenes y adultos. |
| GRI –S01     | 2 | La empresa realiza una   |    | X  |  |

| ESTANDAR RSE   | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|----------------|---|--|----|----|---|
| SGE 21 – 6.5.1 |   | revisión de los impactos positivos y/o negativos del desarrollo de su actividad en la comunidad de influencia  |    |    |   |
| MC-37          | 3 | La empresa involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte a la solución.  |    | X  |   |
| MC-38          | 4 | La empresa cuenta con unos compromisos con la comunidad formalmente reconocidos.   | X  |    | <p>Programa comunitario Einstein Paraisópolis: La empresa inició sus actividades en esta comunidad a través de su Departamento de Voluntarios en 1969, incluso antes de la inauguración del Hospital, que se produjo en 1971. servicios centrados en la promoción de salud y prevención, incluida la pediatría y ambulatorios, para los niños de hasta 10 años que viven en la comunidad.</p> <p>El programa también 5promueve actividades sociales y educativas y la inclusión social, y tiene el Centro de Promoción y Cuidado de la Salud (CPAS), que reúne a cinco mil niños, jóvenes y adultos.</p> <p>Los centros médicos electrónicos en todo el historia clínica del paciente, la integración de los diferentes tipos de datos generados por los diferentes profesionales de la salud y en diferentes momentos y lugares. Se puede acceder a través de Internet, independientemente del lugar donde se produce el servicio.</p> |
| MC-39          | 5 | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar el bienestar o desarrollo de la comunidad en la que ejerce influencia social.                         |    | X  |   |
| MC-40          | 6 | La empresa capacita a la comunidad en la práctica de los valores democráticos y ciudadanos (convivencia, pluralismo, respeto a la diferencia, etc.). | X  |    | <p>A petición del Departamento de voluntarios de la Sociedad, el IBOPE realizó una investigación conocer la percepción de los beneficiarios de la Comunidad Einstein Programa Paraisópolis (HEW). El informe del estudio, entregado en 2011, confirma el reconocimiento las actividades de la comunidad local. Se recogieron todas las respuestas positiva sobre el programa, destacando la importancia de las acciones, tanto dentro individual y colectivamente. De acuerdo con el informe del IBOPE, uno de los conceptos expresado en repetidas ocasiones es que el programa representa una perspectiva para la</p>   |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|--|----|----|---|
|              |   |  |    |    | <p>construcción de un futuro decente. A nivel colectivo, este reconocimiento se puede resumir en una IBOPE frase que resume el sentir de los residentes ", que antes era un barrio pobre, ahora es una comunidad ". Durante dos meses, el IBOPE escuchado 23 grupos de aldeanos y realizó seis entrevistas en profundidad. La principal conclusión es que el programa contribuye a fortalecimiento de la autoestima y el sentimiento de ciudadanía de la población local. El estudio muestra que, después de 13 años de actividad, la iniciativa ayudó a formar un generación de los jóvenes de hoy están tomando su papel en la comunidad y vanguardia de ejercicio de la ciudadanía. Con los resultados de la investigación, el Departamento de Los voluntarios también podrían calibrar sus actividades, hacer ajustes para satisfacer mejor necesidades y expectativas de los participantes en las actividades sociales y educativas de los cinco núcleos que componen el Centro de promoción y Atención de la Salud (CPAS): Salud, Educación, Deportes, Arte y Comunicación y Servicio Social.</p> |
| MC-41        | 7 | La empresa desarrolla iniciativas de cooperación con entidades públicas, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil. | X  |    | Las asociaciones públicas se ejecutan a partir de un convenio firmado con el Departamento de Departamento de Salud Municipal  |
| MC- 45       | 8 | La empresa apoya la gestión gubernamental local, regional o nacional en áreas o programas específicos.                         | X  |    | <p>Mision a Haiti: Después de participar en la ayuda humanitaria a Haití tras el terremoto enero de 2010, la Compañía fue invitada a asistir a una nueva misión de cooperación con ese país en 2011, la iniciativa la Agencia Brasileña de Cooperación, el Ministerio de Relaciones Exteriores, en colaboración con el Ministerio de Salud Participación Sociedad Voluntaria y sus profesionales el objetivo de planificar, construir y implementar un centro de rehabilitación que será donado por el gobierno de Brasil a Haití. El proyecto tiene una gran importancia social en vista de la elevada incidencia de secuelas entre unas 350 personas resultaron heridas en el terremoto. En 2011, el equipo de Einstein, formado por fisiatras, fisioterapeutas, psicólogos ocupacionales, logopedas y enfermeras</p>   |

| ESTANDAR RSE | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|--------------|----|--|----|----|---|
|              |    |  |    |    | participaron en la formulación de Estructura de la unidad y su programa funcional, la dotación de personal, equipos y el consumo de material. En noviembre se llevó a cabo el primer curso de formación de 50 los cuidadores que trabajan en el Instituto Nacional de Haití de Rehabilitación, para satisfacer pacientes con diferentes discapacidades: físicas, mentales, visuales y auditivas. En 2012 será capacitado a más de 150 cuidadores.   |
| GER -8       | 9  | La empresa destina recursos para inversión social y donaciones a la comunidad?                     | X  |    | Programa Einstein OCmunidad Judia:<br><br>Concentrado en São Paulo y nuevamente en servicio ambulatorios y de hospitalización beneficiarios principalmente sobre 60 años, la comunidad judía en el Programa de Einstein sirve casi 1.200 personas de las instituciones educativas y de asistencia sociales de diferentes regiones de la ciudad. Se contemplan Nursery Naar Israel, el Centro Israelí de Apoyo Multidisciplinario (Cian), el Colegio Bialik, el Colegio Peretz, Hogar de Niños de la congregación de Israel Paulista (CIP), el Taller Protegido Trabajo (OAT), Residencial Israelita Albert Einstein (RIAE) y Brasil-israelí Unión de Bienestar Social (Unibes).<br>Residencial Israelita Albert Einstein es una institución para la tercera edad, que desde 2003 es administrado por la Compañía. Cuenta con 164 habitantes, 120 que no paga, que son atendidos por un equipo de 69 voluntarios y 250 profesionales, entre médicos, enfermeras, nutricionistas y apoyo técnico, entre otros.<br>En residencial, los residentes reciben atención médica y tener acceso a las actividades culturales y las actividades de ocio, tales como teatro, manualidades, música, excursiones y viajes. Además, la institución brinda atención médica a las personas mayores de otras entidades. |
| MC- 45       | 10 | Cuenta con mecanismos para conocer las políticas y programas de las autoridades locales la empresa | X  |    | Programa de Apoyo para el Sistema de Salud de Desarrollo Institucional (Proadi-SUS) es una iniciativa dirigida a fortalecer la Seguridad Social, a través de asociaciones con los hospitales consideran excelentes. En tres areas estudios de evaluación e incorporación de tecnología, capacitación de recursos humanos, las encuestas de interés público en materia de salud y el desarrollo de servicios de gestión de operaciones y asistencia técnica  |

| ESTANDAR RSE               | #  | Item  | SI | NO | Detalles   |
|----------------------------|----|---|----|----|--|
|                            |    |   |    |    | <p>y de salud.</p> <p>Uno de los puntos a destacar fue la Trasplante de programas, uno de los mayores y más</p> <p>El éxito del mundo. Entre 2002 y 2011, se llevaron a cabo más de dos mil trasplantes hígado, riñón, páncreas, riñón, corazón, pulmón y córnea.</p> <p>De este total, el 94% de los pacientes se benefició del SUS.</p> <p>El Programa de Trasplante es un ejemplo de cómo funcionan las asociaciones</p> <p>La asociación con el sistema de salud pública. Se trata de un modelo en el que el Hospital</p> <p>aporta los conocimientos y la capacidad de gestión y el sistema público ofrece una escala de servicios que, de otra manera, la Compañía no tendría.</p> <p>Programa Atlas de la Secretaría de Salud: Muestra el mapeo de enfermedades más comunes en la ciudad y su distribución geográfica. Usted puede comprobar regiones con mayor incidencia de accidente cerebrovascular, ataque al corazón y el cáncer, por ejemplo, así cómo encontrar el equipo de salud,</p> <p>Programa Atlas de Salud de Fortaleza es un estudio epidemiológico más grande en tiempos en Brasil.</p> <p>Desarrollado en colaboración con el Departamento de Salud de Ceará, es una respuesta a dimensiones de esta enfermedad adquieren en la ciudad, donde es la principal causa de muerte.</p> |
| MC- 45                     | 11 | Cuenta con canales de comunicación con las autoridades locales la empresa   |    | X  |  |
| GER - 6                    | 12 | La empresa cuenta con mecanismos para que los empleados participen en actividades con o para la comunidad                             |    | X  |  |
| GER-9<br>SGE 21 –<br>6.5.2 | 13 | La empresa cuenta con de canales de comunicación para conocer las expectativas y necesidades de las comunidades de área de influencia |    | X  |  |
| SGE 21 –<br>6.5.3          | 14 | Si la organización realiza acciones solidarias o de acción social, elabora un informe que lo especifique                              |    | X  |  |

**CLIENTES**

| ESTANDAR RSE | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|---|----|----|---|
| MC -12       | 1 | La empresa cuenta con mecanismos para atender preguntas, quejas y reclamos de sus clientes. | X  |    | <p>Desarrollo de productos y servicios dirigidos es la misión de la Comercial Sociedad, remodelado en 2011 para mejorar las relaciones con todas las partes interesadas con los que la empresa se relaciona: pacientes, médicos, proveedores de planes de salud, casas de bolsa y de salud. Para cada uno de estos segmentos se crearon soluciones la atención y el trato personalizado, con parámetros específicos de coste y enfoque diferenciado de la prevención y la atención.</p> <p>También se han creado procesos de análisis y rendición de cuentas más transparente, que permitió el establecimiento de relaciones más estrechas con los diversos usuarios, lo que resulta en beneficios para las partes involucradas. Para cada audiencia, creado nueva materiales de comunicación para presentar los servicios disponibles. Se han previsto acciones para el año 2012 para profundizar la relación con las empresas para una mejor comprensión de sus necesidades, a fin de permitir el desarrollo de soluciones diferenciadas. También se ejecutarán acciones destinadas a corredores salud, médicos y pacientes de otras regiones del país. Mejorar la calidad de los servicios prestados a los pacientes en sus detalles, razón de un gran esfuerzo de la Sociedad en 2011. Del mismo modo, también era grande esfuerzos para perfeccionar los mecanismos utilizados para medir la satisfacción del usuario sobre la experiencia con Einstein, no sólo la salud, sino toda la gama de servicios. Las acciones de comunicación y marketing para la marca fortalecimiento Einstein utilizan en 2011, una estrategia basada en la sinergia entre las distintas plataformas. La Compañía mantiene la colocación de una página en la estrategia de la revista semanal Veja inició en 2009 para difundir contenidos sobre la salud. En paralelo, se transmitieron las campañas publicitarias</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|------|----|----|--|
|              |   |      |    |    | <p>de especialidades estratégicas, en los periódicos y revistas de circulación general. La otra página web fue adaptado para enfocar el tema de campañas de display.</p> <p>La atención al detalle también guió la mejora de la empresa de call center. Más bien vinculado con el área de la medicina diagnóstica y preventiva, en el 2011 este departamento fue trasladado al área de Marketing. Todos los 180 empleados del centro de llamadas, que va por el número (11) 2151-1233, recibir capacitación y creación de capacidad para el servicio al público. Algunos servicios fueron realizados por profesionales especializados, una indicación de los médicos para aquellos que buscan servicios de salud, realizada por enfermeras preparado profesional para identificar el más adecuado para cada caso. Además, la centro de llamadas recibidas equipos que le permiten ampliar o reducir la necesidad de posiciones atención de acuerdo con el volumen de llamadas.</p> <p>La mejora de la calidad del diálogo se llevó a cabo en la gestión de varios frentes, incluyendo relación con la prensa. En 2011 el equipo de la Sociedad de Relaciones con los Medios fue reconocido por la Comunicación de la revista Business con un premio especial creado para distinguir anualmente a las empresas que mejor se comunican con los periodistas, a juicio los propios periodistas. 30 industrias fueron encuestados, entre ellos la salud, y en cada una de las tres organizaciones fueron seleccionados como los mejores en la relación con la prensa, de los 25 000 periodistas brasileños. El estudio, realizado por H2R Investigación y auditadas por BDO, evaluaron aspectos como la facilidad de acceso, el contenido siempre y agilidad de servicio.</p> <p>En 2011, la compañía fue objeto de 641 inserciones en los medios de comunicación, teniendo en cuenta los informes, notas y artículos en periódicos, revistas, radio y televisión a nivel nacional e internacional. La institución También promovió en noviembre, el 7 ° Curso de Periodismo, cuyo objetivo fue capacitar a profesionales de los medios para cubrir</p> |

| ESTANDAR RSE        | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|---------------------|---|--|----|----|---|
|                     |   |  |    |    | los temas de actualidad de la salud. En esta edición, el curso inscripción grabada de 77 periodistas de todo el Brasil, de los cuales 33 participaron en todas las actividades y recibieron un certificado de finalización  |
| MC -12              | 2 | La empresa desarrolla mecanismos para fortalecer la comunicación con sus clientes. Cuales?   | X  |    | <b>Consejo Asesor de Pacientes</b> formado por pacientes con diferentes características, que se reúnen cada dos meses para hablar de experiencias individuales con el hospital. En estos diálogos, tanto a los pacientes insatisfechos como los que experimentaron con éxito tienen el mismo espacio manifestación. En todas las reuniones de la institución actúa con la apertura y la transparencia, reconociendo los defectos, indicando cómo se resolvieron los problemas y que el aprendizaje cosechado en cada caso.  |
| MC -12              | 3 | La empresa controla los impactos de los productos y servicios en la salud de sus clientes.   |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.2.4      | 4 | La empresa ofrece información sobre los contenidos de sus productos/servicios para orientar a sus clientes sobre los modos de uso, almacenamiento y desecho. |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.2.3      | 5 | La empresa define mecanismos para mejorar el servicio post-venta.  |    | X  |   |
| MC                  | 6 | La empresa respeta la privacidad de los clientes y evita la fuga de datos personales.  | X  |    | En 2011 se creó una política y un marco dedicado a proteger la seguridad de los clientes Sociedad de la Información y en particular la privacidad de los pacientes. La política sigue un principio ya seguido por la institución, y eso va para todo el mundo:<br>La privacidad es el derecho del paciente y por lo tanto está prohibido revelar su identidad o permitir que personas no autorizadas tengan acceso físico o electrónico a la información sobre el paciente. La gestión de la información almacenada en la red y bases de datos son ahora la responsabilidad de una unidad específica y dedicada |
| 7<br>SGE 21 – 6.2.2 | 7 | Realiza evaluaciones de satisfacción y a partir del análisis de los resultados implementa oportunidades de mejora  |    | X  |   |
| MC                  | 8 | Cuenta con mecanismos para garantizar la salud, y  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|-----------------|----|--|----|----|----------|
|                 |    | seguridad del cliente o consumidor en la adquisición, uso, y/o disposición de los bienes o servicios                                     |    |    |          |
| MC              | 9  | Cuenta con mecanismos que garantizan la veracidad y cumplimiento de las campañas de mercadeo y publicidad                                |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.6  | 10 | Cuenta Respecto a las acciones que garanticen el respeto e imparcialidad en las campañas de mercadeo y publicidad PUBLICIDAD RESPONSABLE |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.8.2  | 11 | Participa en proyectos de cooperación y alianzas con sus competidores  |    | X  |          |
| SGE 21 - 6.8.1  | 12 | Cuenta con mecanismos para garantizar las relación basados en el respeto y la cooperación con los competidores                           |    | X  |          |
| MC              | 13 | Ha establecido canales de comunicación con los competidores la empresa   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.1. | 14 | En el proceso de investigación, desarrollo y la innovación incluir criterios éticos, laborales, ambientales y sociales                   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.3  | 15 | Desarrolla buenas prácticas en las relaciones comerciales  |    | X  |          |

### **PROVEEDORES**

| ESTANDAR RSE   | # | Item  | SI | NO | Detalles   |
|----------------|---|---|----|----|--|
| ISO 26000      | 1 | La empresa ofrece información completa sobre los requerimientos que deben cumplir sus contratistas y proveedores. | X  |    | A través de la pagina web tiene su propio link con información especifica para los proveedores |
| ISO 26000      | 2 | La empresa cumple oportunamente con los compromisos contractuales adquiridos con sus proveedores y contratistas.  | X  |    | Cuenta con compromisos establecidos  |
| SGE 21 – 6.3.1 | 3 | La empresa define criterios claros de evaluación y selección de contratistas y                                    |    | X  |  |

| ESTANDAR RSE   | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|----------------|----|--|----|----|---|
|                |    | proveedores en relación a calidad, precio y responsabilidad contractual.                             |    |    |   |
| SGE 21 - 6.3.2 | 4  | Clasifica a sus proveedores actuales y futuros en función del riesgo derivado de su actividad        |    | X  |   |
| ISO 26000      | 5  | La empresa fortalece la comunicación y la atención a sus contratistas y proveedores.                 | X  |    | Cuenta con diversos mecanismos para escuchar la voz del cliente como reuniones, grupos foco, seminarios y comité de proveedores |
| ISO 26000      | 6  | La empresa promueve el fortalecimiento de pequeños y medianos proveedores.                           |    | X  | -   |
| SGE 21 - 6.3.3 | 7  | La empresa impulsa iniciativas de responsabilidad social en su cadena de contratistas y proveedores. |    | X  |   |
| ISO 26000      | 8  | La empresa promueve la sana competencia entre sus proveedores o contratistas.                        |    | X  |   |
| ISO 26000      | 9  | La empresa promueve la compra y el uso de productos locales y nacionales.                            |    | X  |   |
| ISO 26000      | 10 | Sistemas / iniciativas para el pago oportuno a proveedores   |    | X  |   |
| ISO 26000      | 11 | Combate el trabajo infantil en la cadena de valor  |    | X  |   |
| ISO 26000      | 12 | Combate el trabajo forzado en la cadena de valor   |    | X  |   |

### **INFORMACION ADICIONAL:**

**CULTURA DE LA COMPAÑÍA:** El núcleo de la cultura organizacional de la Compañía se encuentra en su capacidad de formar personas resilientes, estimulando una presencia activa, mejora continua orientada al paciente y capaz de promover alineado con valores de la organización.

El estudio señala otras características de la cultura organizacional:

- Preparación para el cambio, entendida como una constante e inevitable;
- Capacidad para hacer frente a situaciones difíciles, buscando alternativas a reorientar de acuerdo a la misión;
- Capacidad para asumir riesgos y creer que la acción guiada por los valores produce resultados sostenibles deseados;
- Capacidad de influir en los demás y resolver los conflictos utilizando los valores tan comunes, y
- Buscar el equilibrio entre el reconocimiento de la excelencia individual y la humildad actitud necesaria para servir.

La conclusión del trabajo es que Einstein tiene una cultura fuerte y coherente que permite estrategia, misión y visión se ponen en práctica por medio de la mejora continua. Para el autor, esta implementación es facilitado por varios factores, incluyendo destaca una sucesión de líderes comprometidos con la excelencia en el servicio al paciente; reducción de la distancia de poder típico de la cultura brasileña, el desarrollo de la enfermería

capaz de interactuar con los médicos y argumentar sobre la base de pruebas, desarrollo los procesos de trabajo y el proceso de toma de decisiones que permitan la adecuación de las prácticas de discursos, y un modelo de gobernanza que parece ser capaz de seleccionar adecuadamente el liderazgo y evitar la formación de poder feudal y el secuestro de las estructuras organizativas para fines personales, como corresponde a muchas organizaciones en Brasil .

## Anexo F: Gestión y Mejores Prácticas de RSE de la Clínica Alemana

| <b>Variables RSE</b>        | <b>Gestión y Mejores Prácticas RSE</b>  |
|-----------------------------|---|
| <b>Gobierno Corporativo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evidencia.</li> </ul>  |
| <b>Derechos Humanos</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evidencia.</li> </ul>  |
| <b>Prácticas Laborales</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alianza estratégica con la Universidad de Chile:</b> Desarrollo que le ha permitido potenciar el área de educación &amp; investigación y reafirmar su compromiso con la formación de profesionales de la salud de excelencia, especialmente en la formación de sus médicos con el sello “Clínica Alemana”.</li> </ul>   |
| <b>Gestión Ambiental</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evidencia</li> </ul>   |
| <b>Comunidad</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado de los Adultos Mayores a través de los centros de atención integral del Adulto Mayor.</li> <li>• <b>Programa “Amárrate a la Vida”:</b> Contempla diferentes temáticas desarrolladas para la comunidad, con los siguientes objetivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uso del Cinturón de Seguridad</li> <li>○ Si Tomas No Manejes</li> <li>○ Dile No a las Drogas</li> <li>○ El Cigarro te Mata</li> <li>○ Come Sano Vive Activo</li> </ul> </li> </ul> |
| <b>Clientes</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Financiamiento de atenciones hospitalarias y ambulatorias a pacientes de bajos recursos.</li> </ul>  |
| <b>Proveedores</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evidencia.</li> </ul>  |

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo G. Lista de chequeo RSE Clinica Alemana

| #  | Item  | SI | NO |  |
|----|---|----|----|--|
| 1  | Guía ISO 26000  |    | X  |  |
| 2  | Norma SGE 21: 2008  |    | X  |  |
| 3  | Norma Colombiana GTC 180  |    | X  |  |
| 4  | Norma EFR 1000-1  |    | x  |  |
| 5  | GRI 3.1   |    | X  |  |
| 6  | INDICADORES ETHOS   |    |    |  |
| 7  | ISO 9001: 2008  |    | X  |  |
| 8  | La empresa es signataria del pacto global?  |    | X  |  |
| 9  | La empresa apoya los 10 principios del pacto global<br>21. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos<br>22. No ser cómplice de abuso de los derechos<br>23. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva<br>24. Eliminar el trabajo forzoso obligatorio<br>25. Abolir cualquier forma de trabajo infantil<br>26. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación<br>27. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales<br>28. Promover mayor responsabilidad medioambiental<br>29. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente<br>30. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno. |    | X  |  |
| 10 | Joint Comission International   | X  |    |  |
| 11 | Hospital Verde  |    | X  |  |
| 12 | Reconocimientos Obtenidos en términos de RSE y Sostenibilidad   |    | X  |  |

### **Comunicación - Transparencia**

|   | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|---|----|----|----------|
| 1 | Medios para desplegar la política de RSE  |    | X  | •        |
| 2 | Balance social  |    | X  |          |
| 3 | Informe de sostenibilidad   |    | X  |          |
| 4 | Plan de socialización y sensibilización sobre la RSE al personal de la compañía |    | X  |          |

### GOBIERNO CORPORATIVO

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|-----------------|----|--|----|----|----------|
| MC              | 1  | Cuenta con una MISION socialmente responsables.  |    | X  |          |
| MC              | 2  | Cuenta con una VISION socialmente responsables.  |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.1.2  | 3  | La institución cuenta con una política o estrategia de RSE   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.1.6  | 4  | Cuenta con unos Objetivos de Calidad con un enfoque de RSE – indicadores medibles                            |    | X  |          |
| MC              | 5  | Adopta unos principios o valores que orientan su gestión y los socializa                                     |    | X  |          |
| MC              | 6  | Cuenta con compromisos definidos de RSE  |    | X  |          |
| SGE 21 - 6.1.4  | 7  | Cuenta con un comité de gestión ética y responsabilidad social   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.1.5  | 8  | Cuenta con un líder o grupo que oriente la cultura, la estrategia y las prácticas de responsabilidad social. |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.1.12 | 9  | Elaboración y publicación de informe de sostenibilidad.  |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.1.3  | 10 | Código de Conducta y/o Código de Buen Gobierno   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.1.7  | 11 | Cuenta con una clasificación y priorización de sus grupos de interés   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.1.7  | 12 | Cuenta con mecanismos para conocer y aprovechar las opiniones de los grupos de interés                       |    | X  |          |

### DERECHOS HUMANOS

| ESTANDAR RSE    | # | Item   | SI | NO | Detalles |
|-----------------|---|--|----|----|----------|
| MC              | 1 | La organización tiene un compromiso público de respeto a los derechos humano que sea divulgado ampliamente al público interno o externo? |    | X  |          |
| MC              | 2 | La empresa se encuentra vinculada con alguna iniciativa de derechos humanos y/o desarrollo sostenible                                    |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.4.2. | 3 | La empresa promueve en su talento humano los derechos humano o la inclusión de los sectores vulnerables                                  |    | X  |          |
| PG- 1           | 4 | Periódicamente se aplican mecanismos en la empresa con el propósito de evaluar y vigilar que se respeten los derechos humanos de         |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE  | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|----|---|----|----|----------|
|   |    | los trabajadores  |    |    |          |
| PG- 2   | 5  | Periódicamente se aplican mecanismos para la difusión de los derechos humanos con el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y otras partes interesadas   |    | X  |          |
| PG- 3   | 6  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas                               |    | X  |          |
| PG- 4   | 7  | Se tienen establecidos medios en la empresa para la atención de los reclamos de violaciones a los derechos humanos en la empresa  |    | X  |          |
| PG- 5   | 8  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas                               |    | X  |          |
| PG- 6   | 9  | Se tiene establecidos mecanismos para determinar y vigilar que no se realicen en la empresa acciones de violación de los derechos humanos en forma directa  |    | X  |          |
| PG- 7<br>GRI-HR1 –<br>HR2                                       | 10 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones de violación de los derechos humanos (complicidad beneficiosa) |    | X  |          |
| <b>PG- 8</b>  | 11 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se realizan acciones de violación de los derechos humanos en la comunidad en la que se pertenece (complicidad silenciosa)                     |    | X  |          |
| <b>MC -15</b><br><b>GRI- HR4</b><br>SGE 21 –<br>6.4.1<br>PG - 6 | 12 | La empresa desarrolla iniciativas para evitar todo tipo de discriminación (raza, sexo, edad, religión) en sus procesos internos.  |    | X  |          |
| MC – 23   | 13 | La empresa ha desarrollado iniciativas para prevenir, denunciar y sancionar todo tipo de acoso.   |    | X  |          |
| MC – 26<br>SGE 21 –<br>6.4.3                                    | 14 | La empresa promueve la vinculación de poblaciones diversas (vulnerables/marginales/discapacidad).   |    | X  |          |

## PRÁCTICAS LABORALES

| ESTANDAR RSE                             | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|--|----|--|----|----|---|
| MC – 13<br>SGE 21 –<br>6.4.5             | 1  | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores en materia de salud y seguridad industrial. |    | X  |   |
| MC – 14<br>GRI LA2                       | 2  | La empresa aplica criterios objetivos para los procesos de contratación, capacitación, ascenso y evaluación.                   |    | X  |   |
| MC – 15<br>GRI –LA1<br>SGE 21 –<br>6.4.7 | 3  | La empresa promueve acciones para el desarrollo educativo y profesional de sus trabajadores.                                   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Alianza estratégica con la Universidad de Chile:</b> Desarrollo que le ha permitido potenciar el área de educación &amp; investigación y reafirmar su compromiso con la formación de profesionales de la salud de excelencia, especialmente en la formación de sus médicos con el sello “Clínica Alemana”.</li> </ul> |
| MC                                       | 4  | La empresa otorga a sus empleados beneficios adicionales a los legales (educativos, económicos, sociales o culturales)         |    | X  |   |
| SGE 21- 6.4.3<br>SGE 21 –<br>6.4.6       | 5  | La empresa mejora las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación.                |    | X  |   |
| MC – 19<br>GRI LA8                       | 6  | La empresa desarrolla hábitos saludables (salud laboral, práctica de deportes, dieta saludable, prácticas anti-estrés).        |    | X  |   |
| MC - 20                                  | 7  | La empresa promueve horarios flexibles o reducción de jornada para equilibrar la vida personal y laboral de sus trabajadores   |    | X  |   |
| MC – 22<br>SGE 21 –<br>6.4.10<br>PG -16  | 8  | La empresa fomenta espacios o mecanismos para que los trabajadores expresen sus ideas, sugerencias, propuestas o quejas.       |    | X  |   |
| GRI LA10<br>SGE 21 –<br>6.4.7            | 9  | Programas para complementar la formación de sus trabajadores y mejorar sus habilidades   |    | X  |   |
| SGE 21 –<br>6.4.8                        | 10 | Programas para medir / mejorar el clima laboral  |    | X  |   |
| MC                                       | 11 | Iniciativas para la contratación de trabajadores locales   |    | X  |   |
| SGE 21 –<br>6.4.4<br>MC - 20             | 12 | Iniciativas / programas para garantizar el equilibrio trabajo-familia (horarios diferenciales, trabajos a distancia, etc.)     |    | X  |   |
| 15<br>GRI –LA13                          | 13 | Políticas sobre la participación de la mujer en cargos directivos y equidad salarial   |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE  | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|----|---|----|----|----------|
| SGE 21 – 6-4.3  |    |   |    |    |          |
| 12<br>MC – 24<br>GRI – HR5<br>SGE 21 – 6.4.2.<br>PG - 9 | 14 | La empresa garantiza el respeto a la libre asociación.  |    | X  |          |
| SGE 21 -6.4.9   | 15 | Cuenta con un programa de Reestructuración responsable en el caso que deba cerrar la organización   |    | X  |          |
| GRI HR6 – HR7<br>SGE 21 – 6.4.1.                        | 16 | La empresa cuenta con medidas para impedir el trabajo infantil o el trabajo forzoso   |    | X  |          |
| PG – 15   | 17 | Los colaboradores conocen los términos y condiciones del servicio al que fue contratado y la libertad de abandonarlo  |    | X  |          |
| PG – 6 -25  | 18 | En los procesos de administración de sueldos y promociones al personal se mantiene una política de igualdad de oportunidades considerando las competencias. |    | X  |          |
| PG- 6 -26   | 19 | En los programas de capacitación y desarrollo de personal se mantiene la igualdad de oportunidades considerando las competencias                            |    | X  |          |
| PG – 6-27   | 20 | Existen mecanismos de revisión periódicos que aseguren la no discriminación del personal de cualquiera de sus formas  |    | X  |          |
| PG – 6-28   | 21 | Se cuenta con indicadores que muestren la igualdad de oportunidades en aspectos de genero, edad, etc.   |    | X  |          |

### GESTIÓN AMBIENTAL

| ESTANDAR RSE                        | # | Item  | SI | NO | Detalles |
|-------------------------------------|---|---|----|----|----------|
| MC -36<br>PG – 29<br>SGE 21 – 6.6.1 | 1 | Cuenta la empresa con una política de gestión ambiental?                              |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.6.3                      | 2 | La empresa cuenta con un programa de gestión ambiental con objetivos y metas medibles |    | X  |          |
| MC 27<br>PG-36                      | 3 | La empresa promueve la formación ambiental de sus                                     |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE                        | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|-------------------------------------|----|--|----|----|----------|
|                                     |    | colaboradores y el fortalecimiento de la cultura de responsabilidad ambiental.   |    |    |          |
| MC32                                | 4  | La empresa promueve proyectos de ecoeficiencia en sus productos o servicios.   |    | X  |          |
| MC 33                               | 5  | La empresa desarrolla iniciativas para atender y mitigar los impactos ambientales de sus procesos y productos sobre los ecosistemas. |    | X  |          |
| MC 33                               | 6  | La empresa involucra a los grupos de interés que ha definido en la gestión ambiental   |    | X  |          |
| GR EN1                              | 7  | Mide y define la cantidad y calidad de materias primas e insumos utilizados en los procesos productivos de la empresa                |    | X  |          |
| SG21 – 6.6.4                        | 8  | Cuenta con un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a la actividad                               |    | X  |          |
| MC -29<br>PG 31<br>GRI EN3          | 9  | Mide y realiza planes de reducción del consumo de energía  |    | X  |          |
| MC-30<br>PG-31<br>GRI 8             | 10 | Mide y realiza planes de reducción del consumo de agua   |    | X  |          |
| PG 38<br>GRI – EN16<br>EN17         | 11 | Realiza control de emisiones de gases y sustancias perjudiciales para prevenir el impacto al medio ambiente                          |    | X  |          |
| GRI – EN22                          | 12 | Mide y tiene planes para reducir los desechos y residuos generados   |    | X  |          |
| MC-31<br>PG - 35                    | 13 | Realiza programas de reciclaje   |    | X  |          |
| PG- 45                              | 14 | Realiza programas de rehusó  |    | X  |          |
| PG- 37<br>GRI –EN26<br>SG21 – 6.6.2 | 15 | Cuenta con la descripción de los impactos ambientales de los principales productos o servicios                                       |    | X  |          |
| GER - 13                            | 16 | Evalúa técnicamente el posible impacto ambiental del desarrollo e innovación de nuevos bienes y/o servicios                          |    | X  |          |
| PG -41<br>GRI –EN28                 | 17 | Mantiene registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes.                              |    | X  |          |
| MC-34                               | 18 | Cumple con la regulación y normatividad vigente en   |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE               | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------------------|----|---|----|----|----------|
|                            |    | materia ambiental   |    |    |          |
| PG -33<br>GRI EN1-<br>EN28 | 19 | Cuentan con un sistema de indicadores en temas ambientales para dar seguimiento periódico a su cumplimiento |    | X  |          |
| SGE 21 -<br>6.6.5          | 20 | La empresa hace público los resultados del impacto que ella ejerce sobre el medio ambiente                  |    | X  |          |

### **PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

| ESTANDAR RSE              | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|---------------------------|----|---|----|----|----------|
| MC -42                    | 1  | La empresa promueve la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.               |    | X  |          |
| MC-44                     | 2  | La empresa promueve relaciones transparentes con las autoridades públicas e instituciones gubernamentales.                |    | X  |          |
| PG-46                     | 3  | Se tienen identificados los procesos susceptibles de corrupción y cohecho   |    | X  |          |
| PG-48<br>SGE 21-<br>6.1.9 | 4  | Existe un política que prevenga los actos de corrupción   |    | X  |          |
| PG-48<br>GRI – S03        | 5  | Se capacita al personal contra la corrupción y el soborno   |    |    |          |
| PG-49                     | 6  | Existen mecanismos de revisión interna que identifican los actos de corrupción y soborno del personal de manera periódica |    | X  |          |
| PG 50<br>GRI –S04         | 7  | Se adoptan las medidas necesarias para corregir los actos de corrupción identificados en las revisiones                   |    | X  |          |
| GER-13                    | 8  | Informa a los empleados sobre las sanciones en casos de encontrar evidencias de soborno                                   |    | X  |          |
| GER-14                    | 9  | Cuenta con mecanismos de control para asegurar la transparencia en los procesos de compras y contrataciones               |    | X  |          |
| GER-15                    | 10 | Cuenta con canales de comunicación confidenciales donde empleados y terceros puedan hacer denuncias                       |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|--------------|----|---|----|----|----------|
| GER-16       | 11 | Verifica previamente la idoneidad y transparencia de las organizaciones con las que se tiene algún tipo de relación |    | X  |          |

### COMUNIDAD

| ESTANDAR RSE                  | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|-------------------------------|---|--|----|----|---|
| MC-43                         | 1 | La empresa cuenta con una política de relación con su comunidad de influencia.   |    | X  |   |
| GRI –S01<br>SGE 21 –<br>6.5.1 | 2 | La empresa realiza una revisión de los impactos positivos y/o negativos del desarrollo de su actividad en la comunidad de influencia |    | X  |   |
| MC-37                         | 3 | La empresa involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte a la solución.  |    | X  |   |
| MC-38                         | 4 | La empresa cuenta con unos compromisos con la comunidad formalmente reconocidos.   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuidado de los Adultos Mayores a través de los centros de atención integral del Adulto Mayor.</li> <li>• <b>Programa “Amárrate a la Vida”:</b> Contempla diferentes temáticas desarrolladas para la comunidad, con los siguientes objetivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Uso del Cinturón de Seguridad</li> <li>○ Si Tomas No Manejes</li> <li>○ Dile No a las Drogas</li> <li>○ El Cigarro te Mata</li> </ul> </li> <li>• <b>"Come Sano Vive Activo":</b> Niños que cuidan su salud. Convertir a los menores en protagonistas de su alimentación a través de consejos útiles es lo que busca la nueva campaña de responsabilidad social de Clínica Alemana. Esta iniciativa está orientada a niños de 5° y 6° básico, ya que a esa edad comienzan a tomar sus propias decisiones en relación con lo que comen.<br/>La campaña, que está principalmente dirigida a los colegios que cuentan con el Convenio de Accidentes de Clínica Alemana, consta de dos charlas. La primera está desarrollada por nutricionistas de la de Facultad de Medicina Clínica Alemana Universidad del Desarrollo, quienes les explican a los niños la importancia del desayuno y la colación saludable, por qué comer</li> </ul> |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|--|----|----|--|
|              |   |  |    |    | <p>frutas y verduras cinco veces al día y qué significan sus colores, entre otros temas. La segunda charla está a cargo de una kinesióloga de Clínica Alemana, quien a través de imágenes de destacados deportistas chilenos, les explica a los pequeños la importancia del ejercicio y de los juegos activos. También, a través de preguntas como cuándo fue la última vez que hicieron deporte, qué actividades les gustan más y si invitan a sus papás a hacer actividades deportivas, los niños se motivan y comprenden mejor los beneficios de la actividad física para sus vidas. Incentivar la participación</p> <p>Una semana antes de la charla, el colegio es intervenido con adhesivos en baños y casinos con imágenes de los NutriActivos, personajes que los invitan a hacer ejercicio y comer sano. Luego de la presentación de las nutricionistas y la kinesióloga, se invita a los niños a compartir un snack saludable, como yogurt y fruta, y se les entrega un afiche con una sugerencia de colación para cada día de la semana. Esta información es autoadhesiva para que la puedan pegar en la casa y compartir con su familia.</p> |
| MC-39        | 5 | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar el bienestar o desarrollo de la comunidad en la que ejerce influencia social. | X  |    | <p><b>Concurso Ideas Jóvenes:</b><br/>Esta iniciativa invita a estudiantes a presentar propuestas creativas orientadas a crear conciencia sobre los riesgos de conducir bajo los efectos del alcohol y a propiciar formas de esparcimiento centradas en el autocuidado.</p> <p>Esta iniciativa, que busca motivar conductas orientadas a desarrollar una cultura de responsabilidad vial y urbana, es patrocinada por diversos organismos de Gobierno, como la Comisión Nacional de Seguridad de Tránsito (Conaset) y el Instituto Nacional de la Juventud, entre otros. Asimismo, dispone del respaldo de Carabineros de Chile y asociaciones de diseño y arte, tanto a nivel nacional como latinoamericano. También cuenta con el apoyo de distintas empresas auspiciadoras, entre ellas Clínica Alemana</p>   |
| MC-40        | 6 | La empresa capacita a la comunidad en la práctica de los valores democráticos y ciudadanos (convivencia, pluralismo,         |    | X  |  |

| ESTANDAR RSE               | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------------------|----|---|----|----|----------|
|                            |    | respeto a la diferencia, etc.).   |    |    |          |
| MC-41                      | 7  | La empresa desarrolla iniciativas de cooperación con entidades públicas, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil.        |    | X  |          |
| MC- 45                     | 8  | La empresa apoya la gestión gubernamental local, regional o nacional en áreas o programas específicos.                                |    | X  |          |
| GER -8                     | 9  | La empresa destina recursos para inversión social y donaciones a la comunidad?  |    | X  |          |
| MC- 45                     | 10 | Cuenta con mecanismos para conocer las políticas y programas de las autoridades locales la empresa                                    |    | X  |          |
| MC- 45                     | 11 | Cuenta con canales de comunicación con las autoridades locales la empresa   |    | X  |          |
| GER - 6                    | 12 | La empresa cuenta con mecanismos para que los empleados participen en actividades con o para la comunidad                             |    | X  |          |
| GER-9<br>SGE 21 –<br>6.5.2 | 13 | La empresa cuenta con de canales de comunicación para conocer las expectativas y necesidades de las comunidades de área de influencia |    | X  |          |
| SGE 21 –<br>6.5.3          | 14 | Si la organización realiza acciones solidarias o de acción social, elabora un informe que lo especifique                              |    | X  |          |

### CLIENTES

| ESTANDAR RSE | # | Item  | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|---|----|----|--|
| MC -12       | 1 | La empresa cuenta con mecanismos para atender preguntas, quejas y reclamos de sus clientes. | X  |    | <p>Clínica Alemana mantiene a disposición de sus pacientes o clientes diferentes canales a través de los cuales pueden realizar un reclamo, como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de Reclamos</li> <li>- Pagina web</li> <li>- Encuestas de Satisfacción</li> <li>- Correo electrónico.</li> </ul> |

| ESTANDAR RSE        | #  | Item   | SI | NO | Detalles   |
|---------------------|----|--|----|----|--|
|                     |    |  |    |    | Una vez que el reclamo es recibido por la Clínica, éste es derivado a la Plataforma de Atención al Cliente, donde se contactará al reclamante para informarle su recepción y los plazos de respuesta. La Plataforma remitirá los antecedentes a las unidades responsables y solicitará el informe correspondiente. Con esta información procederá a dar respuesta al reclamante. |
| MC -12              | 2  | La empresa desarrolla mecanismos para fortalecer la comunicación con sus clientes. Cuales?   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulario de Reclamos</li> <li>- Pagina web</li> <li>- Encuestas de Satisfacción</li> <li>- Correo electrónico</li> </ul>  |
| MC -12              | 3  | La empresa controla los impactos de los productos y servicios en la salud de sus clientes.   |    | X  | Financiamiento de atenciones hospitalarias y ambulatorias a pacientes de bajos recursos  |
| SGE 21 – 6.2.4      | 4  | La empresa ofrece información sobre los contenidos de sus productos/servicios para orientar a sus clientes sobre los modos de uso, almacenamiento y desecho. |    | X  |  |
| SGE 21 – 6.2.3      | 5  | La empresa define mecanismos para mejorar el servicio post-venta.  |    | X  |  |
| MC                  | 6  | La empresa respeta la privacidad de los clientes y evita la fuga de datos personales.  |    | X  |  |
| 7<br>SGE 21 – 6.2.2 | 7  | Realiza evaluaciones de satisfacción y a partir del análisis de los resultados implementa oportunidades de mejora  |    | X  |  |
| MC                  | 8  | Cuenta con mecanismos para garantizar la salud, y seguridad del cliente o consumidor en la adquisición, uso, y/o disposición de los bienes o servicios       |    | X  |  |
| MC                  | 9  | Cuenta con mecanismos que garantizan la veracidad y cumplimiento de las campañas de mercadeo y publicidad  |    | X  |  |
| SGE 21 – 6.2.6      | 10 | Cuenta Respecto a las acciones que garanticen el respeto e imparcialidad en las campañas de mercadeo y publicidad PUBLICIDAD RESPONSABLE                     |    | X  |  |

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|-----------------|----|--|----|----|----------|
| SGE 21 – 6.8.2  | 11 | Participa en proyectos de cooperación y alianzas con sus competidores  |    | X  |          |
| SGE 21 - 6.8.1  | 12 | Cuenta con mecanismos para garantizar las relación basados en el respeto y la cooperación con los competidores         |    | X  |          |
| MC              | 13 | Ha establecido canales de comunicación con los competidores la empresa   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.1. | 14 | En el proceso de investigación, desarrollo y la innovación incluir criterios éticos, laborales, ambientales y sociales |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.3  | 15 | Desarrolla buenas prácticas en las relaciones comerciales  |    | X  |          |

#### PROVEEDORES

| ESTANDAR RSE   | # | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------|---|---|----|----|----------|
| ISO 26000      | 1 | La empresa ofrece información completa sobre los requerimientos que deben cumplir sus contratistas y proveedores.                                       |    | X  |          |
| ISO 26000      | 2 | La empresa cumple oportunamente con los compromisos contractuales adquiridos con sus proveedores y contratistas.  |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.3.1 | 3 | La empresa define criterios claros de evaluación y selección de contratistas y proveedores en relación a calidad, precio y responsabilidad contractual. |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.3.2 | 4 | Clasifica a sus proveedores actuales y futuros en función del riesgo derivado de su actividad   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 5 | La empresa fortalece la comunicación y la atención a sus contratistas y proveedores.  |    | X  |          |
| ISO 26000      | 6 | La empresa promueve el fortalecimiento de pequeños y medianos proveedores.  |    | X  | -        |
| SGE 21 – 6.3.3 | 7 | La empresa impulsa iniciativas de responsabilidad social en su  |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|--------------|----|---|----|----|----------|
|              |    | cadena de contratistas y proveedores.   |    |    |          |
| ISO 26000    | 8  | La empresa promueve la sana competencia entre sus proveedores o contratistas. |    | X  |          |
| ISO 26000    | 9  | La empresa promueve la compra y el uso de productos locales y nacionales.     |    | X  |          |
| ISO 26000    | 10 | Sistemas / iniciativas para el pago oportuno a proveedores                    |    | X  |          |
| ISO 26000    | 11 | Combate el trabajo infantil en la cadena de valor                             |    | X  |          |
| ISO 26000    | 12 | Combate el trabajo forzado en la cadena de valor                              |    | X  |          |

**INFORMACION ADICIONAL:**

## Anexo H. Gestión y Mejores Prácticas de RSE de la Clínica Los Condes

| Variables RSE        | Gestión y Mejores Prácticas RSE  |
|----------------------|--|
| Gobierno Corporativo | <ul style="list-style-type: none"> <li>No se evidencia.</li> </ul>   |
| Derechos Humanos     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Clínica las Condes, es la primera clínica privada en Chile, acreditada por UNICEF con el Convenio Escolar, el cual incluyó una donación para la impresión de material informativo para capacitar las familias en extrema pobreza y apoyar el conocimiento que los padres deben tener para mejorar el cuidado de los niños, detectar a tiempo enfermedades o problemas, aprender a estimularlos y poder así potenciar al máximo su salud y desarrollo.</li> </ul>  |
| Prácticas Laborales  | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Convenio con Johns Hopkins Medicine International:</b> El cual facilita la transferencia de conocimientos entre médicos y los colegas del Johns Hopkins incluyendo una segunda opinión médica remota y una continua educación profesional.</li> <li><b>Acuerdo con Tokyo Medical and Dental University:</b> Para la investigación en temas relacionados a intercambio médico y diagnóstico digestivo.</li> <li>Convenio de cooperación con la Universidad de Chile para la formación de sus profesionales de la salud.</li> <li>Apoyo en el transporte de los empleados para disminuir tiempos de traslado.</li> </ul>   |
| Gestión Ambiental    | <ul style="list-style-type: none"> <li>No se evidencia programa específico.</li> </ul>   |
| Comunidad            | <ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyo a las comunas a través de procedimientos de salud, capacitaciones y ayuda social.</li> <li>Alianza con la Corporación Mater para realizar exámenes médicos y tratamiento gratuitos para los niños de esa institución.</li> </ul>  |
| Clientes             | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Revista Vivir Más:</b> Cuenta con un tiraje de 40.000 ejemplares, incorporando un nuevo diseño y moderna diagramación, nuevas secciones y un estilo editorial más cercano, manteniendo la prioridad en los temas de salud de interés para lector.</li> <li><b>Campañas masivas de prevención,</b> tales como el mes de la prevención de cáncer de próstata, mes del corazón, campaña de la prevención de cáncer de colon y la campaña de prevención de cáncer de mama.</li> <li><b>CLC Televisión:</b> Durante el año 2012 el canal de televisión de Clínica Las Condes cumplirá 9 años de transmisión de educación en salud y programación miscelánea para pacientes y visitantes de la clínica.</li> <li><b>Clínica Las Condes</b> ha querido medir sus resultados en salud con los indicadores e instrumentos de medición propuestos por la OCDE. Con ellos el paciente puede comparar los indicadores de CLC asociados a la seguridad del paciente con aquellos de países miembros de OCDE, en forma individual o como promedio país.</li> </ul> |
| Proveedores          | <ul style="list-style-type: none"> <li>No se evidencia programa específico</li> </ul>  |

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo I. Lista de chequeo RSE Clinica Los Condes

| #  | Item  | SI | NO |  |
|----|---|----|----|--|
| 1  | Guía ISO 26000  |    | X  |  |
| 2  | Norma SGE 21: 2008  |    | X  |  |
| 3  | Norma Colombiana GTC 180  |    | X  |  |
| 4  | Norma EFR 1000-1  |    | x  |  |
| 5  | GRI 3.1   |    | X  |  |
| 6  | INDICADORES ETHOS   |    | X  |  |
| 7  | ISO 9001: 2008  |    | X  |  |
| 8  | La empresa es signataria del pacto global?  |    | X  |  |
| 9  | <p>La empresa apoya los 10 principios del pacto global</p> <p>31. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos</p> <p>32. No ser cómplice de abuso de los derechos</p> <p>33. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negación colectiva</p> <p>34. Eliminar el trabajo forzoso obligatorio</p> <p>35. Abolir cualquier forma de trabajo infantil</p> <p>36. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación</p> <p>37. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales</p> <p>38. Promover mayor responsabilidad medioambiental</p> <p>39. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente</p> <p>40. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.</p> | X  |    |  |
| 10 | Joint Comission International   | X  |    |  |
| 11 | Hospital Verde  |    | X  |  |
| 12 | Reconocimientos Obtenidos en términos de RSE y Sostenibilidad   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• “MEJOR PRÁCTICA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL CONEL CONSUMIDOR”, distinción entregada por el SERNAC y que avaló nuestro trabajo en beneficio de comunicar y permitir que los pacientes pudieran ejercer mejor sus derechos y deberes.</li> <li>• Primer lugar en la categoría Clínicas y Hospitales en el “RANKING DE REPUTACIÓN</li> </ul> |

| # | Item | SI | NO |  |
|---|------|----|----|--|
|   |      |    |    | <p>CORPORATIVA”, realizado por Hill Knowlton Strategies, La Tercera y Collect Gfk, “único” estudio que mide lo que los consumidores piensan y sienten respecto a las empresas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Segundo lugar entre todas las empresas de todas las industrias en la premiación del “ÍNDICE DE LEALTAD DEL CONSUMIDOR”, del Diario Estrategia y Alco Consultores, cuyo objetivo es dar a conocer aquellas buenas prácticas empresariales que generan la lealtad de sus clientes.</li> <li>• La Gerencia de Tecnologías de Información fue distinguida por un importante Centro de Estudios con el Premio de Club CIO, por su desarrollo tecnológico e innovador y la orientación directa a nuestro pilar estratégico: la seguridad del paciente.</li> <li>• Clínica Las Condes se convierte en el primer Hospital en Latinoamérica en ser reconocido con el nivel 6 sobre 7 del HIMSS (Healthcare Information and Management Systems Society), organización norteamericana que evalúa el nivel de desarrollo en proyectos de tecnologías de información en salud.</li> </ul> |

#### Comunicación - Transparencia

|   | Item  | SI | NO | Detalles  |
|---|---|----|----|---|
| 1 | Medios para desplegar la política de RSE  |    | X  |   |
| 2 | Balance social  |    | X  |   |
| 3 | Informe de sostenibilidad   | X  |    | Memoria Anual   |
| 4 | Plan de socialización y sensibilización sobre la RSE al personal de la compañía | X  |    | <p>Información Inversionistas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Revista Vivir Más: A más de 16 años de circulación, la revista Vivir Más tiene un tiraje de 40.000 ejemplares, incorporando un nuevo diseño y moderna diagramación, nuevas secciones y un estilo editorial más cercano, manteniendo la prioridad en los temas de salud de interés para lector.</li> <li>• Centro de Extensión: El Centro de Extensión se ha consolidado como una fuente segura y confiable de información para pacientes y público general. Así lo demuestra su alta convocatoria con más de 10.000 asistentes. Su formato de lenguaje cercano, ameno y participativo ha logrado que cada año tenga excelentes resultados. Todas ellas son abiertas a todo público y gratuitas.</li> <li>• En el último año se realizaron más de 300 actividades educativas en 120 temas de alto interés para la comunidad. Las actividades fueron dirigidas por médicos, odontólogos, enfermeras, matronas, nutricionistas, y kinesiólogos de la clínica, quienes año a año se suman a esta cruzada de educación presentando nuevos e interesantes temas. Cada</li> </ul> |

|  | Item | SI | NO | Detalles   |
|--|------|----|----|--|
|  |      |    |    | <p>una de las actividades es evaluada a través de una encuesta de evaluación, teniendo resultados altamente satisfactorios.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades masivas de educación y prevención: Con un gran éxito durante este año se realizaron las campañas masivas de prevención, tales como el mes de la prevención de cáncer de próstata, mes del corazón, campaña de la prevención de cáncer de colon y la campaña de prevención de cáncer de mama. Esta última es una campaña a nivel mundial que en Chile es realizada en conjunto a Estée Lauder y la revista Ya del diario El Mercurio.</li> <li>• CLC Televisión: Durante el año 2012 el canal de televisión de Clínica Las Condes cumplirá 9 años de transmisión de educación en salud y programación miscelánea para pacientes y visitantes de la clínica.</li> </ul> |

### GOBIERNO CORPORATIVO

| ESTANDAR RSE   | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|----------------|---|---|----|----|---|
| MC             | 1 | Cuenta con una MISION socialmente responsables.                                   | X  |    | Es siempre poner al centro de nuestro quehacer, el interés y los derechos de los pacientes<br>Entregar una atención humanizada y un cuidado médico eficaz y eficiente.  |
| MC             | 2 | Cuenta con una VISION socialmente responsables.                                   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ser el líder latinoamericano en la excelencia e innovación en la entrega de cuidados de la salud y en la seguridad de los pacientes, mejorando continua y sistemáticamente la calidad de nuestros servicios así como la experiencia de nuestro público.</li> <li>• Enfocarnos en medicina de alta complejidad y ser pioneros en la implementación de tecnologías, terapias y modelos de tratamiento.</li> <li>• Incorporar y mantener los médicos más calificados del país, tanto desde el punto de vista técnico, como su calidad humana y vocación académica.</li> </ul> |
| SGE 21 – 6.1.2 | 3 | La institución cuenta con una política o estrategia de RSE                        | X  |    | <b>CLC en la Comunidad</b>  |
| SGE 21 – 6.1.6 | 4 | Cuenta con unos Objetivos de Calidad con un enfoque de RSE – indicadores medibles |    | X  |   |
| MC             | 5 | Adopta unos principios o valores que orientan su gestión y los socializa          | X  |    | Calidez, acogimiento y cercanía<br>Tradición e Innovación<br>Medicina integral de clase mundial<br>Medicina integral de clase mundial   |
| MC             | 6 | Cuenta con compromisos definidos de RSE   |    | X  |   |
| SGE 21 - 6.1.4 | 7 | Cuenta con un comité de gestión ética y   |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|-----------------|----|--|----|----|---|
|                 |    | responsabilidad social   |    |    |   |
| SGE 21 – 6.1.5  | 8  | Cuenta con un líder o grupo que oriente la cultura, la estrategia y las prácticas de responsabilidad social. |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.1.12 | 9  | Elaboración y publicación de informe de sostenibilidad.  |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.1.3  | 10 | Código de Conducta y/o Código de Buen Gobierno   | X  |    |   |
| SGE 21 – 6.1.7  | 11 | Cuenta con una clasificación y priorización de sus grupos de interés   | X  |    | Pacientes – Comunidad<br>Inversionistas - Empleados |
| SGE 21 – 6.1.7  | 12 | Cuenta con mecanismos para conocer y aprovechar las opiniones de los grupos de interés                       |    | X  |   |

### DERECHOS HUMANOS

| ESTANDAR RSE    | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|-----------------|---|---|----|----|---|
| MC              | 1 | La organización tiene un compromiso público de respeto a los derechos humano que sea divulgado ampliamente al público interno o externo?                              |    | X  |   |
| MC              | 2 | La empresa se encuentra vinculada con alguna iniciativa de derechos humanos y/o desarrollo sostenible   | X  |    | Clínica las Condes, es la primera clínica privada en Chile, acreditada por UNICEF con el Convenio Escolar, el cual incluyó una donación para la impresión de material informativo para capacitar las familias en extrema pobreza y apoyar el conocimiento que los padres deben tener para mejorar el cuidado de los niños, detectar a tiempo enfermedades o problemas, aprender a estimularlos y poder así potenciar al máximo su salud y desarrollo. |
| SGE 21 – 6.4.2. | 3 | La empresa promueve en su talento humano los derechos humano o la inclusión de los sectores vulnerables   |    | X  |   |
| PG- 1           | 4 | Periódicamente se aplican mecanismos en la empresa con el propósito de evaluar y vigilar que se respeten los derechos humanos de los trabajadores                     |    | X  |   |
| PG- 2           | 5 | Periódicamente se aplican mecanismos para la difusión de los derechos humanos con el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y otras partes interesadas |    | X  |   |
| PG- 3           | 6 | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los                                 |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE  | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|----|---|----|----|----------|
|   |    | derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas   |    |    |          |
| PG- 4   | 7  | Se tienen establecidos medios en la empresa para la atención de los reclamos de violaciones a los derechos humanos en la empresa  |    | X  |          |
| PG- 5   | 8  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas                               |    | X  |          |
| PG- 6   | 9  | Se tiene establecidos mecanismos para determinar y vigilar que no se realicen en la empresa acciones de violación de los derechos humanos en forma directa  |    | X  |          |
| PG- 7<br>GRI-HR1 –<br>HR2                                       | 10 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones de violación de los derechos humanos (complicidad beneficiosa) |    | X  |          |
| <b>PG- 8</b>  | 11 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se realicen acciones de violación de los derechos humanos en la comunidad en la que se pertenece (complicidad silenciosa)                     |    | X  |          |
| <b>MC -15</b><br><b>GRI- HR4</b><br>SGE 21 –<br>6.4.1<br>PG - 6 | 12 | La empresa desarrolla iniciativas para evitar todo tipo de discriminación (raza, sexo, edad, religión) en sus procesos internos.  |    | X  |          |
| MC – 23   | 13 | La empresa ha desarrollado iniciativas para prevenir, denunciar y sancionar todo tipo de acoso.   |    | X  |          |
| MC – 26<br>SGE 21 –<br>6.4.3                                    | 14 | La empresa promueve la vinculación de poblaciones diversas (vulnerables/marginales/discapacidades).   |    | X  |          |

### PRÁCTICAS LABORALES

| ESTANDAR RSE                 | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|------------------------------|---|--|----|----|--|
| MC – 13<br>SGE 21 –<br>6.4.5 | 1 | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores en materia de salud y seguridad industrial. | X  |    | En la búsqueda permanente de mejorar las condiciones laborales de nuestros colaboradores y mejorar su calidad de vida, este año se tomó la decisión de tener un bus de acercamiento con el objeto de disminuir los tiempos de traslado de nuestros trabajadores que viven en lugares alejados, pudiendo disponer de más tiempo libre, aspecto que ha |

| ESTANDAR RSE                             | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|--|---|--|----|----|---|
|  |   |  |    |    | sido muy bien evaluado por quienes utilizan este servicio   |
| MC – 14<br>GRI LA2                       | 2 | La empresa aplica criterios objetivos para los procesos de contratación, capacitación, ascenso y evaluación. |    | X  |   |
| MC – 15<br>GRI –LA1<br>SGE 21 –<br>6.4.7 | 3 | La empresa promueve acciones para el desarrollo educativo y profesional de sus trabajadores.                 | X  |    | <p>Clínica Las Condes cuenta con la Dirección Académica que incluye dos importantes áreas: docencia e investigación. Aquí, los logros son innegables, pues existe formación de especialistas, perfeccionamiento, actividad docente de enfermería y múltiples cursos nacionales e internacionales.</p> <p>En el ámbito nacional, un paso importante en el avance de la investigación es el convenio existente con la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile. De esta forma, nuestra idea es ser el mejor campus clínico en el área privada, colaborando sustancialmente con la formación de profesionales de la salud de gran nivel.</p> <p>Los resultados han sido notables en estos años de alianza, ya que los profesionales que se han incorporado a nuestras unidades de investigación, han sido un gran aporte, ya que cuentan con una sólida base de pregrado entregado por la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile.</p> <p>Cabe destacar que, actualmente, de los 450 médicos de la clínica, 85 ya son académicos de esta Facultad de Medicina.</p> <p>Los avances internacionales que mantiene Clínica Las Condes también han sido muy importantes. Entre ellos, está el acuerdo con Tokyo Medical and Dental University para la investigación en temas relacionados a intercambio médico y diagnóstico digestivo.</p> <p>A esto, sumamos que desde 2007, se inició un convenio con Johns Hopkins Medicine International que contempla colaboración en el desarrollo de programas clínicos; en servicios de dirección de calidad; en capacitación e intercambio de cuerpo médico, enfermeras y personal técnico, y en actividades de investigación.</p> |

| ESTANDAR RSE                            | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|---|---|--|----|----|---|
|   |   |  |    |    | En el área de capacitación, durante el año se entrenó a 11.494 personas, con 95.821 horas de capacitación tanto presencial como a través de E-learning, incorporando en el ámbito de seguridad durante este año la conformación y capacitación de la Brigada de Emergencia (23 personas), prevención de delitos a cargo del excoronel Pedro Valdivia, capacitando a 200 personas, y el manejo de residuos peligrosos, a la cual asistieron 371 trabajadores. Como todos los años, se realizó el programa de orientación institucional corporativa (617 personas), trabajo en equipo, liderazgo, RCP, etc. Cabe señalar que además comenzó un proyecto de apoyo a la calidad de servicio, iniciando capacitaciones de "imagen corporativa", que abarcan tanto presentación personal como atención al paciente. |
| MC                                      | 4 | La empresa otorga a sus empleados beneficios adicionales a los legales (educativos, económicos, sociales o culturales)       | X  |    | En el marco de los 30 años de Clínica Las Condes, se dio un realce especial en la celebración de la fiesta de aniversario, destacando a los doce trabajadores que cumplieron 30 años en la empresa. Complementando dicha celebración, se realizó una actividad deportiva y una actividad social, en la cual, con la participación de todos los trabajadores, se celebró la Navidad a los niños del campamento San Francisco de San Bernardo, donde Clínica Las Condes, en conjunto con Desafío Levantemos Chile, se encuentra realizando una ayuda solidaria de atención médica a esa comunidad.  |
| SGE 21- 6.4.3<br>SGE 21 –<br>6.4.6      | 5 | La empresa mejora las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación.              |    | X  |   |
| MC – 19<br>GRI LA8                      | 6 | La empresa desarrolla hábitos saludables (salud laboral, práctica de deportes, dieta saludable, prácticas anti-estrés).      |    | X  |   |
| MC - 20                                 | 7 | La empresa promueve horarios flexibles o reducción de jornada para equilibrar la vida personal y laboral de sus trabajadores |    | X  |   |
| MC – 22<br>SGE 21 –<br>6.4.10<br>PG -16 | 8 | La empresa fomenta espacios o mecanismos para que los trabajadores expresen sus ideas, sugerencias, propuestas o quejas.     | X  |    | Desde el año 2000, el Ministerio de Salud y Fonasa diseñaron un programa orientado a entregar una mejor cobertura de atención a pacientes críticos en circunstancias donde la red pública no pudiera satisfacer la demanda. Con este propósito, el gobierno buscó en el sector privado, y a través  |

| ESTANDAR RSE  | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|---|----|---|----|----|---|
|   |    |   |    |    | de una licitación, prestadores que pudieran proveer la oferta de servicios especializados que los hospitales requirieran, en un marco común de calidad estandarizada y a un precio único por día cama, estableciendo una relación contractual entre el asegurador estatal y el prestador privado. |
| GRI LA10<br>SGE 21 – 6.4.7                              | 9  | Programas para complementar la formación de sus trabajadores y mejorar sus habilidades  |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.4.8  | 10 | Programas para medir / mejorar el clima laboral   |    | X  |   |
| MC  | 11 | Iniciativas para la contratación de trabajadores locales  |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.4.4<br>MC - 20                               | 12 | Iniciativas / programas para garantizar el equilibrio trabajo-familia (horarios diferenciales, trabajos a distancia, etc.)                                  |    | X  |   |
| 15<br>GRI –LA13<br>SGE 21 – 6-4.3                       | 13 | Políticas sobre la participación de la mujer en cargos directivos y equidad salarial  |    | X  |   |
| 12<br>MC – 24<br>GRI – HR5<br>SGE 21 – 6.4.2.<br>PG - 9 | 14 | La empresa garantiza el respeto a la libre asociación.  |    | X  |   |
| SGE 21 -6.4.9   | 15 | Cuenta con un programa de Reestructuración responsable en el caso que deba cerrar la organización   |    | X  |   |
| GRI HR6 – HR7<br>SGE 21 – 6.4.1.                        | 16 | La empresa cuenta con medidas para impedir el trabajo infantil o el trabajo forzoso   |    | X  |   |
| PG – 15   | 17 | Los colaboradores conocen los términos y condiciones del servicio al que fue contratado y la libertad de abandonarlo  |    | X  |   |
| PG – 6 -25  | 18 | En los procesos de administración de sueldos y promociones al personal se mantiene una política de igualdad de oportunidades considerando las competencias. |    | X  |   |
| PG- 6 -26   | 19 | En los programas de capacitación y desarrollo de personal se mantiene la igualdad de oportunidades considerando las competencias                            |    | X  |   |
| PG – 6-27   | 20 | Existen mecanismos de revisión  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|--------------|----|---|----|----|----------|
|              |    | periódicos que aseguren la no discriminación del personal de cualquiera de sus formas                 |    |    |          |
| PG – 6-28    | 21 | Se cuenta con indicadores que muestren la igualdad de oportunidades en aspectos de genero, edad, etc. |    | X  |          |

### GESTIÓN AMBIENTAL

| ESTANDAR RSE                        | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|-------------------------------------|----|--|----|----|----------|
| MC -36<br>PG – 29<br>SGE 21 – 6.6.1 | 1  | Cuenta la empresa con una política de gestión ambiental?   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.6.3                      | 2  | La empresa cuenta con un programa de gestión ambiental con objetivos y metas medibles  |    | X  |          |
| MC 27<br>PG-36                      | 3  | La empresa promueve la formación ambiental de sus colaboradores y el fortalecimiento de la cultura de responsabilidad ambiental.     |    | X  |          |
| MC32                                | 4  | La empresa promueve proyectos de ecoeficiencia en sus productos o servicios.   |    | X  |          |
| MC 33                               | 5  | La empresa desarrolla iniciativas para atender y mitigar los impactos ambientales de sus procesos y productos sobre los ecosistemas. |    | X  |          |
| MC 33                               | 6  | La empresa involucra a los grupos de interés que ha definido en la gestión ambiental   |    | X  |          |
| GR EN1                              | 7  | Mide y define la cantidad y calidad de materias primas e insumos utilizados en los procesos productivos de la empresa                |    | X  |          |
| SG21 – 6.6.4                        | 8  | Cuenta con un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a la actividad                               |    | X  |          |
| MC -29<br>PG 31<br>GRI EN3          | 9  | Mide y realiza planes de reducción del consumo de energía  |    | X  |          |
| MC-30<br>PG-31<br>GRI 8             | 10 | Mide y realiza planes de reducción del consumo de agua   |    | X  |          |
| PG 38<br>GRI – EN16                 | 11 | Realiza control de emisiones de gases y sustancias   |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE                        | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|-------------------------------------|----|---|----|----|----------|
| EN17                                |    | perjudiciales para prevenir el impacto al medio ambiente  |    |    |          |
| GRI – EN22                          | 12 | Mide y tiene planes para reducir los desechos y residuos generados  |    | X  |          |
| MC-31<br>PG - 35                    | 13 | Realiza programas de reciclaje  |    | X  |          |
| PG- 45                              | 14 | Realiza programas de rehusó   |    | X  |          |
| PG- 37<br>GRI –EN26<br>SG21 – 6.6.2 | 15 | Cuenta con la descripción de los impactos ambientales de los principales productos o servicios              |    | X  |          |
| GER - 13                            | 16 | Evalúa técnicamente el posible impacto ambiental del desarrollo e innovación de nuevos bienes y/o servicios |    | X  |          |
| PG -41<br>GRI –EN28                 | 17 | Mantiene registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes.     |    | X  |          |
| MC-34                               | 18 | Cumple con la regulación y normatividad vigente en materia ambiental  |    | X  |          |
| PG -33<br>GRI EN1-<br>EN28          | 19 | Cuentan con un sistema de indicadores en temas ambientales para dar seguimiento periódico a su cumplimiento |    | X  |          |
| SGE 21 -<br>6.6.5                   | 20 | La empresa hace público los resultados del impacto que ella ejerce sobre el medio ambiente                  |    | X  |          |

### **PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

| ESTANDAR RSE              | # | Item  | SI | NO | Detalles |
|---------------------------|---|---|----|----|----------|
| MC -42                    | 1 | La empresa promueve la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. |    | X  |          |
| MC-44                     | 2 | La empresa promueve relaciones transparentes con las autoridades públicas e instituciones gubernamentales.  |    | X  |          |
| PG-46                     | 3 | Se tienen identificados los procesos susceptibles de corrupción y cohecho                                   |    | X  |          |
| PG-48<br>SGE 21-<br>6.1.9 | 4 | Existe un política que prevenga los actos de corrupción   |    | X  |          |
| PG-48<br>GRI – S03        | 5 | Se capacita al personal contra la corrupción y el soborno   |    |    |          |

| ESTANDAR RSE      | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|-------------------|----|---|----|----|----------|
| PG-49             | 6  | Existen mecanismos de revisión interna que identifican los actos de corrupción y soborno del personal de manera periódica |    | X  |          |
| PG 50<br>GRI –S04 | 7  | Se adoptan las medidas necesarias para corregir los actos de corrupción identificados en las revisiones                   |    | X  |          |
| GER-13            | 8  | Informa a los empleados sobre las sanciones en casos de encontrar evidencias de soborno                                   |    | X  |          |
| GER-14            | 9  | Cuenta con mecanismos de control para asegurar la transparencia en los procesos de compras y contrataciones               |    | X  |          |
| GER-15            | 10 | Cuenta con canales de comunicación confidenciales donde empleados y terceros puedan hacer denuncias                       |    | X  |          |
| GER-16            | 11 | Verifica previamente la idoneidad y transparencia de las organizaciones con las que se tiene algún tipo de relación       |    | X  |          |

#### COMUNIDAD

| ESTANDAR RSE                  | # | Item   | SI | NO | Detalles |
|-------------------------------|---|--|----|----|----------|
| MC-43                         | 1 | La empresa cuenta con una política de relación con su comunidad de influencia.   |    | X  |          |
| GRI –S01<br>SGE 21 –<br>6.5.1 | 2 | La empresa realiza una revisión de los impactos positivos y/o negativos del desarrollo de su actividad en la comunidad de influencia |    | X  |          |
| MC-37                         | 3 | La empresa involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte a la solución.  |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|--|----|----|--|
| MC-38        | 4 | La empresa cuenta con unos compromisos con la comunidad formalmente reconocidos. | X  |    | <p><b>Apoyo gratuito a niñas de La Pintana.</b><br/> Nuestra Clínica mantiene un acuerdo para atender gratuitamente a niñas en alto riesgo social de la Villa Jorge Yarur. La institución atiende a estas menores a través de personal capacitado. Apoyo médico gratis para niñas de bajos recursos está brindando Clínica Las Condes.<br/> Las beneficiadas son 90 menores entre 3 y 17 años, que viven en la Villa Jorge Yarur Banna, ubicada en la comuna de La Pintana. En el lugar existen 10 casas, cada una de las cuales alberga a 9 niñas. La idea es darles la protección necesaria y satisfacer sus necesidades básicas, además de ir preparando a sus familias para el momento en que van a ser reincorporadas a su hogar original. Las principales consultas son en el área de psiquiatría, nefrología, neurología, otorrino y oftalmología.<br/> Todas las consultas, diagnósticos, controles y exámenes son gratuitos.</p> <p>Exitoso operativo en la entrega de endoscopías Bajo un convenio de Responsabilidad Social Empresarial, Clínica Las Condes apoya a la Municipalidad de Colina a través de capacitaciones, procedimientos de salud y charlas.</p> <p>Desde hace más de tres años, Clínica Las Condes ha trabajado en la comuna de Columna, enmarcado en una serie de proyectos de prestaciones de servicios médicos como la realización de exámenes y consultas con especialistas, educación a la comunidad, capacitaciones al personal de salud y ayuda social a través de proyectos específicos.</p> <p>Alianza entre Clínica Las Condes y UNICEF<br/> Más de ocho millones de pesos fue la cifra que entregó Clínica Las Condes a Unicef en Chile, en nombre de todos los que este año compraron el Convenio Escolar de la Clínica. Clínica las Condes, es la primera clínica privada en Chile, acreditada por UNICEF.<br/> Este año, el Convenio Escolar incluía una novedosa idea que fue en ayuda de Unicef para los niños chilenos. Cada convenio vendido incluía una donación de mil pesos a esta institución. La recaudación llegó a más de ocho millones de pesos, que ya fueron entregados en mayo.<br/> Los fondos recaudados serán utilizados por Unicef en el desarrollo e impresión de material informativo para las familias en extrema pobreza que participan del programa Puente, cuyo objetivo principal es ayudarlas a superar sus condiciones de vida.<br/> El programa Puente, desarrollado por el Fosis, atiende en la actualidad a 110 mil familias y 200 mil niños y niñas en todo Chile. Concretamente para los</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|------|----|----|---|
|              |   |      |    |    | <p>niños, el programa busca que todos asistan a la escuela, ninguno trabaje y abandone los estudios, y que un adulto tenga una actitud positiva y responsable hacia su educación.</p> <p>En el plano de la salud y el autocuidado, el programa busca que todos los niños tengan sus vacunas al día y los miembros de la familia estén informados en el cuidado de los hijos, su estimulación, pautas de higiene, detectar y tratar a tiempo problemas de salud simples (diarreas, resfrios, heridas y golpes) para evitar problemas graves derivados del desconocimiento.</p> <p>Unicef está desarrollando manuales para capacitar a las familias y apoyar el conocimiento que los padres deben tener para mejorar el cuidado de los niños, detectar a tiempo enfermedades o problemas, aprender a estimularlos y poder así potenciar al máximo su salud y desarrollo.</p> <p><b>Corporación Mater</b><br/> Alianza CLC - Fundación Mater<br/> Hace 7 años, Clínica Las Condes firmó esta alianza con Corporación Mater y coopera con exámenes médicos gratuitos y tratamientos para los niños de esta institución.</p> <p>Esta alianza busca detectar a tiempo enfermedades urológicas y renales en niños de escasos recursos, para evitar que en el futuro presenten insuficiencia renal crónica y deban someterse a diálisis y trasplantes.</p> <p>El doctor José Manuel Escala, cirujano y urólogo infantil de CLC, fundador y presidente de Mater, (Mejoramiento, Atención y Tratamiento de las Enfermedades Renales, sigla que también significa madre y Virgen en latín), nos señala que este año, el Convenio Escolar incluía una novedosa idea que fue en ayuda de Unicef para los niños chilenos. Cada convenio vendido incluía una donación de mil pesos a esta institución. La recaudación llegó a más de ocho millones de pesos, que ya fueron entregados en mayo.</p> <p>Hoy en día cuenta con un Centro de Diagnóstico en San Miguel (Santiago) con equipamiento de última generación y, gracias al apoyo de algunas instituciones como CLC, donaciones de empresas y particulares, y la realización de eventos sociales para financiar sus programas, puede atender a cerca de mil niños al mes. Esto, junto a una Casa de Acogida para recibir a los niños de fuera de Santiago que están en tratamiento y a sus madres, lo que permite complementar un control médico cercano con la necesaria contención familiar.</p> <p><b>LATE!</b> Es la única empresa nacional que dirige sus</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|------|----|----|--|
|              |   |      |    |    | <p>utilidades en ayuda a los menores de edad. Nuestra alianza. Los montos recaudados por dicha empresa, van en beneficio de la Fundación San José para la adopción.</p> <p>Desde 2009, existe la alianza que pretende convertir el consumo de agua embotellada en ayuda. Así, toda el agua que se consume en las áreas de pacientes hospitalizados en CLC es Late!. "Para nosotros es un orgullo estar asociados a Late!", comentó el Gerente General de CLC, Gonzalo Grebe. "porque, además de ayudar a la Fundación San José, con quienes tenemos un compromiso de ayuda de muchos años, estamos apoyando a un grupo de gestores que de forma altruista se ha propuesto provocar un aporte en sectores necesitados, insertándose de una manera distinta e innovadora en el mundo empresarial". El compromiso agua Late! Y CLC ha permitido donar hasta el momento el equivalente a 13.542 mamaderas de leche a los niños de casa belén, de Fundación San José para la adopción.</p> <p><b>CLC y Fundación San José</b><br/>Desde hace más de seis años, CLC trabaja con esta institución, atendiendo embarazos complejos de madres que darán sus hijos en adopción y prestando atención de urgencia a los menores de Casa Belén.</p> <p>De esta manera se espera dar una respuesta concreta a graves problemas sociales como el aborto, abandono y maltrato de niños.</p> <p><b>Municipalidad de Colina</b><br/>Clínica Las Condes trabaja en conjunto con la corporación municipal de desarrollo social de Colina.<br/>Nuestra alianza contempla diferentes actividades en beneficio de la comunidad, además de algunas prestaciones de salud acordadas entre ambas partes.<br/>"Desde que firmamos el acuerdo en 2009, hemos podido realizar un trabajo en conjunto con CLC que ha sido recibido con mucha alegría por nuestros usuarios. El hecho de poder otorgar algunas prestaciones como mamografías, ecografías, atención con especialistas de oftalmología y otorrinolaringología, con el excelente nivel que caracteriza a CLC, ha sido valorado. Lo mismo que la posibilidad de capacitación de nuestros profesionales y las actividades educativas dirigidas a la comunidad.</p> <p>Creo que este tipo de convenios o alianzas ayuda a entregar atención de salud de mayor calidad, lo que se traduce en una enorme satisfacción de la comunidad, y a la vez permite a CLC realizar un</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|--|----|----|--|
|              |   |  |    |    | <p>gran aporte".</p> <p><b>Consulta Multidisciplinaria de Neurogenética CLC:</b> Es por esto que, con el objetivo de ayudar a familias de bajos recursos cuyos hijos padecen este tipo de enfermedades, CLC creó en 2008 una consulta multidisciplinaria de neurogenética, con atención multiprofesional y costo preferencial; una de las pocas que existen en Chile y la primera en un centro privado de salud.</p> <p>La consulta multidisciplinaria de neurogenética CLC, es una de las pocas que existen en Chile, que se enfoca a pacientes de escasos recursos. Se han realizado alrededor de 200 consultas, evaluándose cerca de 100 pacientes con diversas patologías los que se ven varias veces con el objeto de ir orientándolos en distintos ámbitos.</p> <p><b>Convenio de cooperación Clínica Las Condes y Fundación Gantz:</b> Este convenio acoge a menores con fisura de labio y paladar, mediante el cual se realizan cirugías periódicas a pacientes de esta institución.</p> <p>La Fundación Gantz, es la única institución chilena privada sin fines de lucro, dedicada al tratamiento y rehabilitación integral de los niños portadores de fisuras faciales.</p> |
| MC-39        | 5 | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar el bienestar o desarrollo de la comunidad en la que ejerce influencia social.                         | X  |    | <p>En el marco del compromiso con la educación en salud, la Clínica ha hecho esfuerzos en dos miradas: para el mundo médico y para nuestros pacientes.</p> <p>Para los profesionales de la salud, la clínica cuenta con el "Programa de Actualización de Conocimientos para Médicos de Atención Primaria", orientado a colaborar con la ayuda de especialistas de Clínica Las Condes en el proceso de capacitación y formación de médicos, enfermeras y matronas de consultorios y hospitales generales, que son quienes reciben al paciente público en su primera atención. De esta manera, la Clínica hace un compromiso con la salud pública de nuestro país al instruir gratuitamente y en múltiples te</p> <p>Además del mundo médico, la Clínica se ha comprometido y preocupado constantemente de ir capacitando a sus clientes, a través de dos vertientes: actividades del Centro de Extensión y campañas internas de comunicación</p>  |
| MC-40        | 6 | La empresa capacita a la comunidad en la práctica de los valores democráticos y ciudadanos (convivencia, pluralismo, respeto a la diferencia, etc.). | X  |    | <p>Pero también ha sido una inquietud constante el que nuestros pacientes se informen y conozcan lo que pueden y deben exigir al momento de ser atendidos. En el afán de generar la cultura para que nuestros pacientes ejerzan mejor sus derechos y deberes y, bajo el lema "Tu derecho, es nuestro</p>   |

| ESTANDAR RSE               | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|----------------------------|----|---|----|----|---|
|                            |    |   |    |    | deber", se impulsó una inédita campaña interna, la primera en el sistema nacional de salud, orientada a informar y transparentar algunos de los aspectos más relevantes de la Reforma a la Salud en la Ley 20.584: Derechos y deberes de los pacientes. |
| MC-41                      | 7  | La empresa desarrolla iniciativas de cooperación con entidades públicas, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil.        |    | X  |   |
| MC- 45                     | 8  | La empresa apoya la gestión gubernamental local, regional o nacional en áreas o programas específicos.                                |    | X  |   |
| GER -8                     | 9  | La empresa destina recursos para inversión social y donaciones a la comunidad?  |    | X  |   |
| MC- 45                     | 10 | Cuenta con mecanismos para conocer las políticas y programas de las autoridades locales la empresa                                    |    | X  |   |
| MC- 45                     | 11 | Cuenta con canales de comunicación con las autoridades locales la empresa   |    | X  |   |
| GER - 6                    | 12 | La empresa cuenta con mecanismos para que los empleados participen en actividades con o para la comunidad                             |    | X  |   |
| GER-9<br>SGE 21 –<br>6.5.2 | 13 | La empresa cuenta con de canales de comunicación para conocer las expectativas y necesidades de las comunidades de área de influencia |    | X  |   |
| SGE 21 –<br>6.5.3          | 14 | Si la organización realiza acciones solidarias o de acción social, elabora un informe que lo especifique                              |    | X  |   |

### CLIENTES

| ESTANDAR RSE | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|---|----|----|---|
| MC -12       | 1 | La empresa cuenta con mecanismos para atender preguntas, quejas y reclamos de sus clientes. | X  |    | <p>PIDE TU CLAVE en la Clínica y accede a tu información de salud y registro histórico, en tu propia página web.</p> <p>Mi Página de Salud es un nuevo servicio, a través del cual podrás acceder, mediante una clave</p> |

| ESTANDAR RSE        | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|---------------------|----|--|----|----|---|
|                     |    |  |    |    | <p>única, a tu información de salud en línea, particularmente los servicios que se señalan a continuación.</p> <p>También podrás vincular la información de tu familia.</p> <p>Por tu propia seguridad, la clave será otorgada a cada persona, la primera vez, en forma presencial, el resguardo total de la confidencialidad de la información.</p> <p>Una vez que te entregamos tu clave secreta tienes 60 días para ingresar a alemana.cl y activar tu cuenta.</p> |
| MC -12              | 2  | La empresa desarrolla mecanismos para fortalecer la comunicación con sus clientes. Cuales?   |    | X  | -   |
| MC -12              | 3  | La empresa controla los impactos de los productos y servicios en la salud de sus clientes.   |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.2.4      | 4  | La empresa ofrece información sobre los contenidos de sus productos/servicios para orientar a sus clientes sobre los modos de uso, almacenamiento y desecho. |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.2.3      | 5  | La empresa define mecanismos para mejorar el servicio post-venta.  |    | X  |   |
| MC                  | 6  | La empresa respeta la privacidad de los clientes y evita la fuga de datos personales.  |    | X  |   |
| 7<br>SGE 21 – 6.2.2 | 7  | Realiza evaluaciones de satisfacción y a partir del análisis de los resultados implementa oportunidades de mejora  |    | X  |   |
| MC                  | 8  | Cuenta con mecanismos para garantizar la salud, y seguridad del cliente o consumidor en la adquisición, uso, y/o disposición de los bienes o servicios       |    | X  |   |
| MC                  | 9  | Cuenta con mecanismos que garantizan la veracidad y cumplimiento de las campañas de mercadeo y publicidad  |    | X  |   |
|                     | 10 | Cuenta Respecto a las acciones que garanticen el respeto e imparcialidad en  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|-----------------|----|--|----|----|---|
| SGE 21 – 6.2.6  |    | las campañas de mercadeo y publicidad PUBLICIDAD RESPONSABLE   |    |    |   |
| SGE 21 – 6.8.2  | 11 | Participa en proyectos de cooperación y alianzas con sus competidores  | X  |    | En el último tiempo, la industria de las clínicas privadas ha mostrado un considerable incremento en el número de participantes, concretándose la construcción y renovación de clínicas ligadas a Instituciones de Salud Previsional (Isapres) o clínicas especializadas en determinados procedimientos. Pese a esto, la posición competitiva de Clínica Las Condes continúa siendo favorable, dada su orientación a la cirugía de alta complejidad en un segmento de estratos socioeconómicos altos, donde mantiene un importante reconocimiento por su alta calidad en la atención. Clínica Las Condes es considerada como una de las mejores del país, tanto por su infraestructura y modernos equipos, como por la calidad y prestigio del cuerpo médico que en ella trabaja. Ello le ha permitido diferenciarse de su competencia y posicionarse entre las más importantes del país. |
| SGE 21 - 6.8.1  | 12 | Cuenta con mecanismos para garantizar las relación basados en el respeto y la cooperación con los competidores         |    | X  |   |
| MC              | 13 | Ha establecido canales de comunicación con los competidores la empresa   |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.2.1. | 14 | En el proceso de investigación, desarrollo y la innovación incluir criterios éticos, laborales, ambientales y sociales |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.2.3  | 15 | Desarrolla buenas prácticas en las relaciones comerciales  |    | X  |   |

### PROVEEDORES

| ESTANDAR RSE | # | Item  | SI | NO | Detalles |
|--------------|---|---|----|----|----------|
| ISO 26000    | 1 | La empresa ofrece información completa sobre los requerimientos que deben cumplir sus contratistas y proveedores. |    | X  |          |
| ISO 26000    | 2 | La empresa cumple oportunamente con los compromisos contractuales adquiridos con sus proveedores y contratistas.  |    | X  |          |
|              | 3 | La empresa define criterios   |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE   | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------|----|---|----|----|----------|
| SGE 21 – 6.3.1 |    | claros de evaluación y selección de contratistas y proveedores en relación a calidad, precio y responsabilidad contractual. |    |    |          |
| SGE 21 – 6.3.2 | 4  | Clasifica a sus proveedores actuales y futuros en función del riesgo derivado de su actividad                               |    | X  |          |
| ISO 26000      | 5  | La empresa fortalece la comunicación y la atención a sus contratistas y proveedores.  |    | X  |          |
| ISO 26000      | 6  | La empresa promueve el fortalecimiento de pequeños y medianos proveedores.  |    | X  | -        |
| SGE 21 – 6.3.3 | 7  | La empresa impulsa iniciativas de responsabilidad social en su cadena de contratistas y proveedores.                        |    | X  |          |
| ISO 26000      | 8  | La empresa promueve la sana competencia entre sus proveedores o contratistas.   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 9  | La empresa promueve la compra y el uso de productos locales y nacionales.   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 10 | Sistemas / iniciativas para el pago oportuno a proveedores  |    | X  |          |
| ISO 26000      | 11 | Combate el trabajo infantil en la cadena de valor   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 12 | Combate el trabajo forzado en la cadena de valor  |    | X  |          |

#### **INFORMACION ADICIONAL:**

Empresa: CLINICA LOS CONDES                      2981 colaboradores

Clínica Las Condes y sus filiales desarrollan sus actividades en cinco áreas de negocios: Servicio de Hospitalización, Servicio de Urgencia, Servicio de Diagnóstico y Apoyo Clínico, Servicio de Consultas Médicas y Planes Especiales

Durante el año 2012 se crearon dos nuevos productos de Seguros CLC: Seguro Familia, con cobertura hasta los 75 años y prima nivelada, es decir, sin incremento de prima por cambios de rango etario, y Seguro Maternidad, orientado a cubrir específicamente los riesgos del embarazo y parto de madres primíparas. También se continuó la comercialización del Seguro Escolar Colectivo (SEC) y el Seguro Integral Regiones, ambos con el objetivo de satisfacer las necesidades de aseguramiento de clientes tanto en Santiago como en regiones.

Este megaproyecto, desarrollado con la asesoría de Johns Hopkins International, responde al plan de expansión de Clínica Las Condes. La oficina de arquitectura es la empresa norteamericana RTKL, que desde sus oficinas en Washington realiza el diseño de hospitales.

Clínica Las Condes es la primera clínica en Chile acreditada por la Joint Commission International.

Ejemplo de ello fue la acreditación de Joint Commission Internacional, siendo la primera clínica chilena en tener tal respaldo y certificando que Clínica Las Condes cumple con los estándares de calidad internacional en el cuidado de salud de sus pacientes y en la organización de su gestión. En otras palabras, cuando esta organización acredita un recinto de salud, está garantizando la eficiencia, disponibilidad, efectividad, puntualidad, continuidad, respeto y cuidado, puestos al servicio del bienestar de los pacientes.

A esto, sumamos que en 2007, CLC inició un convenio con Johns Hopkins Medicine International que contempla colaboración en el desarrollo de programas clínicos; en servicios de dirección de calidad; en capacitación e intercambio de cuerpo médico, enfermeras y personal técnico, y en actividades de investigación.

Los avances internacionales de Clínica Las Condes han sido muy importantes, ya que también mantiene un acuerdo con Tokyo Medical and Dental University para la investigación en temas relacionados a intercambio médico y diagnóstico digestivo.

Johns Hopkins Medicine International ha sido distinguido como uno de los mejores Hospitales de Estados Unidos durante los últimos 17 años en forma consecutiva. El Hospital Johns Hopkins ha sido reiteradamente ranqueado entre los mejores hospitales de Estados Unidos por el reporte anual U.S. News & World Report´s.

CLC entró en un acuerdo de afiliación con Johns Hopkins Medicine International en el 2007. Este acuerdo facilita la transferencia de conocimientos entre médicos y sus colegas del Johns Hopkins en Baltimore, Maryland -incluyendo una segunda opinión médica remota y una continua educación profesional.

Bajo este acuerdo, expertos del Johns Hopkins Medicine International han asesorado al staff de CLC en las siguientes áreas:

- Diseño en ingeniería y arquitectura.
- Políticas de control de infecciones hospitalarias.
- Acreditación ante la Joint Commission International.
- Mejoras de funcionamiento de pabellones.
- Segundas opiniones médicas y referencias de pacientes.

Desde enero de 2009, CLC es campo clínico de la Facultad de Medicina de la Universidad de Chile. Esto, como parte de un convenio de cooperación firmado entre ambas instituciones gracias al cual los cursos de especialización que CLC imparta a profesionales de la salud serán reconocidos por la escuela de post grado de esta prestigiosa casa de estudios.

El convenio contempla la formación de profesionales en distintas áreas, además de la colaboración en las áreas de investigación y docencia.

Ahora, los médicos de CLC podrán apoyarse en la vasta experiencia que tiene la Universidad de Chile en el campo de la investigación científica y hacer uso de recursos como la biblioteca y el laboratorio universitario para profundizar en sus conocimientos.

Por su parte, también podrán optar a un grado académico como profesores agregados en la Escuela de Medicina.

## Anexo J. Gestión y Mejores Prácticas de RSE de la Fundación Santa Fe de Bogotá

| Variables RSE               | Gestión y Mejores Prácticas RSE   |
|-----------------------------|---|
| <b>Gobierno Corporativo</b> | Se evidencia en su direccionamiento estratégico los siguientes aspectos:<br>FUTURO VISUALIZADO 2022: Marcar hitos en América Latina en bienestar y responsabilidad social a través de modelos que se conviertan en paradigmas para mejorar la salud de individuos y comunidades.  |
| <b>Derechos Humanos</b>     | <b>Comité de Buen Trato:</b> Tiene como objetivos prevenir el maltrato en la comunidad bogotana, intervenir en las familias y niños que consultan. Además capacitar y desarrollar al interior de la institución estrategias como “El buen trato <b>comienza por casa</b> ” y Semana del Buen Trato.   |
| <b>Prácticas Laborales</b>  | <b>Programa Movimiento Salud:</b> Promover hábitos saludables en los colaboradores de la clínica.   |
| <b>Gestión Ambiental</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Gestión Ambiental Empresarial.</li> <li>• Construcción de un eco-parque.</li> <li>• Promoción de la huerta escolar en los colegios vecinos y en barrios.</li> <li>• Consecución de la compra de la Planta portátil de tratamiento de agua potable.</li> </ul>  |
| <b>Comunidad</b>            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• División de Salud Comunitaria cuyo propósito es desarrollar programas que permitan la construcción de entornos y comunidades saludables que conlleven a elevar su calidad de vida.</li> </ul>  |
|                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación de Líderes Juveniles para la Construcción de entornos saludables.</li> <li>• Uso de desinfectantes de manos para la prevención de enfermedad diarreica aguda e infección respiratoria en jardines infantiles.</li> <li>• Reconocimiento recibido “Responsabilidad social DONA Bogotá” por su compromiso con la donación de órganos y tejidos humanos, gracias a la cual se salvan miles de vidas.</li> </ul>             |
| <b>Clientes</b>             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Doctor Chat® es un servicio de asesoría médica por Internet abierto a toda la comunidad, de manera gratuita. La información proporcionada a las inquietudes médicas está a cargo de profesionales de la salud de la Fundación Santa Fe de Bogotá, entrenados con los más altos estándares de calidad, característicos de la institución.</li> <li>• Pagos en línea de los diferentes servicios que ofrece la Fundación.</li> </ul> |
| <b>Proveedores</b>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• No se evidenció ninguna práctica.</li> </ul>   |

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo K. Lista de chequeo RSE Fundacion Santa Fé de Bogotá

| #  | Item   | SI | NO |  |
|----|--|----|----|--|
| 1  | Guía ISO 26000   |    | X  |  |
| 2  | Norma SGE 21: 2008   |    | X  |  |
| 3  | Norma Colombiana GTC 180   |    | X  |  |
| 4  | Norma EFR 1000-1   |    | x  |  |
| 5  | GRI 3.1  |    | X  |  |
| 6  | INDICADORES ETHOS  |    | X  |  |
| 7  | ISO 9001: 2008   | X  |    |  |
| 8  | La empresa es signataria del pacto global?   |    | X  |  |
| 9  | La empresa apoya los 10 principios del pacto global<br>41. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos<br>42. No ser cómplice de abuso de los derechos<br>43. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negación colectiva<br>44. Eliminar el trabajo forzoso obligatorio<br>45. Abolir cualquier forma de trabajo infantil<br>46. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación<br>47. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales<br>48. Promover mayor responsabilidad medioambiental<br>49. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente<br>50. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno. | X  |    |  |
| 10 | Joint Comission International  | X  |    |  |
| 11 | Hospital Verde   |    | X  |  |
| 12 | Reconocimientos Obtenidos en términos de RSE y Sostenibilidad  |    | X  |  |

### **Comunicación - Transparencia**

|   | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|---|----|----|----------|
| 1 | Medios para desplegar la política de RSE  |    | X  |          |
| 2 | Balance social  |    | X  |          |
| 3 | Informe de sostenibilidad   |    | X  |          |
| 4 | Plan de socialización y sensibilización sobre la RSE al personal de la compañía |    | X  |          |

**GOBIERNO CORPORATIVO**

| ESTANDAR RSE   | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|----------------|---|---|----|----|---|
| MC             | 1 | Cuenta con una MISION socialmente responsables.                                   | X  |    | Jalonar e impactar positivamente el sector de la salud para contribuir al bienestar de las personas y las comunidades.  |
| MC             | 2 | Cuenta con una VISION socialmente responsables.                                   | X  |    | VISION: 2022<br>Marcar hitos en América Latina en bienestar y responsabilidad social a través de modelos que se conviertan en paradigmas para mejorar la salud de individuos y comunidades.   |
| SGE 21 – 6.1.2 | 3 | La institución cuenta con una política o estrategia de RSE                        |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.1.6 | 4 | Cuenta con unos Objetivos de Calidad con un enfoque de RSE – indicadores medibles |    | X  |   |
| MC             | 5 | Adopta unos principios o valores que orientan su gestión y los socializa          | X  |    | Los valores que nos caracterizan: La Honestidad, la Excelencia, el Carácter; y nuestros principios: el Respeto, la Responsabilidad, la Creatividad y el Compromiso.   |
| MC             | 6 | Cuenta con compromisos definidos de RSE   | X  |    | <p>Criterios Orientadores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La búsqueda constante de la innovación.</li> <li>• Desarrollar acciones y proyectos que respondan a problemas relevantes.</li> <li>• Realizar intervenciones de alto impacto.</li> <li>• Hacer la medición y la verificación del impacto real de las intervenciones.</li> <li>• Hacer replicables las experiencias.</li> <li>• Unir esfuerzos y complementar las acciones a nivel local, nacional y regional.</li> <li>• Facilitar alianzas estratégicas.</li> <li>• Buscar la viabilidad técnica y financiera de los proyectos.</li> <li>• Neutralidad política y religiosa.</li> <li>• Transparencia administrativa y financiera.</li> <li>• Fomentar la cogestión comunitaria.</li> <li>• Coordinación Interinstitucional e intersectorial.</li> <li>• Trabajo Interdisciplinario.</li> </ul> <p>Promoción del Liderazgo Juvenil y Programa de Uso del Tiempo Libre.</p> <p>Formación de Gestores para la Participación Social en Salud Localidad Santa Fe.</p> <p>Formación de Gestores para la Participación Social en Salud</p> |

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles   |
|-----------------|----|--|----|----|--|
|                 |    |  |    |    | Localidad de Tunjuelito.<br><br>Promoción del Uso del Condón a un Grupo de Prostitutas en Bogotá.<br><br>Programa de Capacitación de Voluntarios de Salud en el Barrio Class.<br><br>Programa de Salud Familiar. |
| SGE 21 - 6.1.4  | 7  | Cuenta con un comité de gestión ética y responsabilidad social   |    | X  |  |
| SGE 21 – 6.1.5  | 8  | Cuenta con un líder o grupo que oriente la cultura, la estrategia y las prácticas de responsabilidad social. | X  |    | Área de Salud Comunitaria  |
| SGE 21 – 6.1.12 | 9  | Elaboración y publicación de informe de sostenibilidad.  |    | X  |  |
| SGE 21 – 6.1.3  | 10 | Código de Conducta y/o Código de Buen Gobierno   | X  |    |  |
| SGE 21 – 6.1.7  | 11 | Cuenta con una clasificación y priorización de sus grupos de interés   | X  |    | Comunidad – Pacientes Colaboradores - Benefactores   |
| SGE 21 – 6.1.7  | 12 | Cuenta con mecanismos para conocer y aprovechar las opiniones de los grupos de interés                       |    | X  |  |

### DERECHOS HUMANOS

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|--|----|----|--|
| MC           | 1 | La organización tiene un compromiso público de respeto a los derechos humano que sea divulgado ampliamente al público interno o externo? |    | X  | <p><b>¡El buen trato comienza por casa!</b></p> <p><b>Canal:</b><br/>Pacientes</p> <p>Garantizar a niños y adultos la protección contra toda forma de abandono, violencia física o moral, secuestro, abuso sexual, explotación laboral o económica, es responsabilidad de todos. Es por ello que el Hospital Universitario de la Fundación Santa Fe de Bogotá a través del Comité de Buen Trato, se une a la celebración internacional por esta causa, que se llevará a cabo entre el 19 y el 23 de noviembre, con el fin de contribuir a fortalecer la cultura del buen trato en la sociedad.</p> <p>En marzo de 2012, ante la necesidad de brindar atención integral a todos los pacientes del Hospital Universitario, se conformó una segunda área del Comité del Buen Trato (adicional a la de Infancia y Adolescencia), encargada de atender los casos de sospecha de maltrato en los pacientes mayores de 18</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|------|----|----|--|
|              |   |      |    |    | <p>años. Este grupo multidisciplinario está conformado por profesionales de las áreas de Trabajo Social, Salud Mental, Geriátrica, Enfermería, Departamento de Atención al Paciente y Familia, Oficina Jurídica, Departamento de Ginecología y Obstetricia, Departamento de Urgencias y Gestión Humana.</p> <p>“Si bien el sentido original del Comité de Buen Trato era el de atender a todos los niños que buscaran ayuda en la institución, el objetivo se fue extendiendo en el transcurso de los años, por lo que unimos esfuerzos para brindar apoyo a los adultos víctimas de maltrato, y generar bienestar a la comunidad y a las familias”, manifestó el Dr. Roberto Chaskel Heilbronner, Jefe de la Sección de Psiquiatría Infantil del Hospital Universitario.</p> <p>La oficina de Trabajo Social del Hospital Universitario, explicó que existen diversas formas de maltrato que se ejercen sobre cualquiera de los miembros del grupo familiar. Ejemplo de ello son los adultos mayores cuyas familias por desconocimiento en la forma de atenderlos, problemas económicos y temor a dejarlos solos en las viviendas, abandonan a sus ancianos en los hospitales. Si bien no hay cálculos precisos, la Secretaria de Integración Social del Distrito, asegura que existen 22 casos en estudio de validación para transferencia a los centros de protección social y 9 en lista de espera. Otras cifras indican que 615 adultos mayores en los últimos cuatro años han atravesado esta situación, es decir un promedio de 150 al año.</p> <p>Así mismo, las mujeres violentadas dentro del núcleo familiar según cifras del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses, entre enero y mayo de este año fueron cerca de 500, mientras que en el mismo periodo del 2011 se registraron 512 casos. En ese año Medicina Legal realizó 17.000 exámenes médicos legales por violencia sexual.</p> <p>En cuanto a los niños y adolescentes, de acuerdo con las cifras reportadas por el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, durante el 2011 se abrieron 39,800 procesos de restablecimiento de sus derechos, de los cuales 9,198 fueron por motivo de maltrato infantil, cifra muy superior a la notificada en el 2010, cuando se registraron en total 4,136 casos.</p> <p>Ante este contexto el Comité de Buen Trato continuará generando bienestar entre los miembros de la institución, con el fin de prevenir el maltrato en la comunidad bogotana, intervenir las familias y niños que</p> |

| ESTANDAR RSE    | # | Item  | SI | NO | Detalles   |
|-----------------|---|---|----|----|--|
|                 |   |   |    |    | consultan, y actualizar sobre el tema a todos los miembros del Hospital Universitario de la Fundación Santa Fe de Bogotá.<br><b>Programación Semana del Buen Trato:</b><br>Charla: "El anciano maltratado".<br>Evento Central Semana del Buen Trato.<br><b>Reconocimiento a los participantes del concurso:</b><br>¡El buen trato empieza por casa   |
| MC              | 2 | La empresa se encuentra vinculada con alguna iniciativa de derechos humanos y/o desarrollo sostenible   | X  |    | Asesoría, Gestión de Proyectos e Investigación<br><br><ul style="list-style-type: none"> <li>Tenemos la capacidad técnica y logística para el desarrollo de programas y proyectos de salud con enfoque comunitario, de gestión ambiental y de salud pública que nos permite ofrecerle los siguientes servicios:</li> <li>Desarrollo de programas en medio ambiente y gestión ambiental.</li> <li>Aplicación de metodologías para elaboración de Diagnósticos de salud.</li> <li>Procesos de Evaluación de servicios y/o programas de salud.</li> <li>Uso de herramientas de la calidad para el mejoramiento de los servicios.</li> <li>Desarrollo de metodologías de educación y comunicación para la implementación de programas de salud comunitaria con enfoque familiar.</li> <li>Organización y desarrollo de procesos de empoderamiento en la comunidad.</li> <li>Fortalecimiento en la gestión de sistemas locales de salud.</li> <li>Investigación aplicada en salud pública, salud comunitaria y servicios de salud.</li> </ul> <p>Pasantías<br/>En nuestros programas han rotado estudiantes de pregrado y postgrado colombianos y extranjeros. Igualmente nuestros programas han llevado un componente investigativo para apoyar el mejoramiento de los mismos, así como para permitir a los estudiantes en práctica familiarizarse con estas metodologías.</p> |
| SGE 21 – 6.4.2. | 3 | La empresa promueve en su talento humano los derechos humano o la inclusión de los sectores vulnerables   |    | X  |  |
| PG- 1           | 4 | Periódicamente se aplican mecanismos en la empresa con el propósito de evaluar y vigilar que se respeten los derechos humanos de los trabajadores |    | X  |  |
| PG- 2           | 5 | Periódicamente se aplican mecanismos para la difusión de los  |    | X  |  |

| ESTANDAR RSE  | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|----|---|----|----|----------|
|   |    | derechos humanos con el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y otras partes interesadas  |    |    |          |
| PG- 3   | 6  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas                               |    | X  |          |
| PG- 4   | 7  | Se tienen establecidos medios en la empresa para la atención de los reclamos de violaciones a los derechos humanos en la empresa  |    | X  |          |
| PG- 5   | 8  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas                               |    | X  |          |
| PG- 6   | 9  | Se tiene establecidos mecanismos para determinar y vigilar que no se realicen en la empresa acciones de violación de los derechos humanos en forma directa  |    | X  |          |
| PG- 7<br>GRI-HR1 –<br>HR2                                       | 10 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones de violación de los derechos humanos (complicidad beneficiosa) |    | X  |          |
| <b>PG- 8</b>  | 11 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se realizan acciones de violación de los derechos humanos en la comunidad en la que se pertenece (complicidad silenciosa)                     |    | X  |          |
| <b>MC -15</b><br><b>GRI- HR4</b><br>SGE 21 –<br>6.4.1<br>PG - 6 | 12 | La empresa desarrolla iniciativas para evitar todo tipo de discriminación (raza, sexo, edad, religión) en sus procesos internos.  |    | X  |          |
| MC – 23   | 13 | La empresa ha desarrollado iniciativas para prevenir, denunciar y sancionar todo tipo de acoso.   |    | X  |          |
| MC – 26<br>SGE 21 –<br>6.4.3                                    | 14 | La empresa promueve la vinculación de poblaciones diversas (vulnerables/marginales/discapacidad).   |    | X  |          |

## PRÁCTICAS LABORALES

| ESTANDAR RSE                             | #  | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--|----|--|----|----|--|
| MC – 13<br>SGE 21 –<br>6.4.5             | 1  | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores en materia de salud y seguridad industrial. | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Vida Activa, Centro de Ejercicio y Salud</li> <li>Programa Movimiento Salud</li> <li>Gestores: Dirección General, Gestión Corporativa, Departamento de Talento Humano (Bienestar, Salud Ocupacional) de la Fundación santa Fe Bogotá.</li> <li>Objetivo: Promover hábitos saludables en los colaboradores de la FSFB.</li> <li>Actividades: clases (Yoga, Taichí, Pilates , danza), charlas y talleres</li> </ul> |
| MC – 14<br>GRI LA2                       | 2  | La empresa aplica criterios objetivos para los procesos de contratación, capacitación, ascenso y evaluación.                   |    | X  |  |
| MC – 15<br>GRI –LA1<br>SGE 21 –<br>6.4.7 | 3  | La empresa promueve acciones para el desarrollo educativo y profesional de sus trabajadores.                                   |    | X  |  |
| MC                                       | 4  | La empresa otorga a sus empleados beneficios adicionales a los legales (educativos, económicos, sociales o culturales)         |    | X  |  |
| SGE 21- 6.4.3<br>SGE 21 –<br>6.4.6       | 5  | La empresa mejora las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación.                |    | X  |  |
| MC – 19<br>GRI LA8                       | 6  | La empresa desarrolla hábitos saludables (salud laboral, práctica de deportes, dieta saludable, prácticas anti-estrés).        |    | X  |  |
| MC - 20                                  | 7  | La empresa promueve horarios flexibles o reducción de jornada para equilibrar la vida personal y laboral de sus trabajadores   |    | X  |  |
| MC – 22<br>SGE 21 –<br>6.4.10<br>PG -16  | 8  | La empresa fomenta espacios o mecanismos para que los trabajadores expresen sus ideas, sugerencias, propuestas o quejas.       |    | X  |  |
| GRI LA10<br>SGE 21 –<br>6.4.7            | 9  | Programas para complementar la formación de sus trabajadores y mejorar sus habilidades   |    | X  |  |
| SGE 21 –<br>6.4.8                        | 10 | Programas para medir / mejorar el clima laboral  |    | X  |  |
| MC                                       | 11 | Iniciativas para la contratación de trabajadores locales   |    | X  |  |
| SGE 21 –<br>6.4.4<br>MC - 20             | 12 | Iniciativas / programas para garantizar el equilibrio trabajo-familia (horarios diferenciales, trabajos a distancia, etc.)     |    | X  |  |
| 15                                       | 13 | Políticas sobre la participación de la mujer en cargos directivos  |    | X  |  |

|  |    |   |  |   |  |
|--|----|---|--|---|--|
| GRI –LA13<br>SGE 21 – 6-<br>.4..3                          |    | y equidad salarial  |  |   |  |
| 12<br>MC – 24<br>GRI – HR5<br>SGE 21 –<br>6.4.2.<br>PG - 9 | 14 | La empresa garantiza el respeto a la libre asociación.  |  | X |  |
| SGE 21 -6.4.9  | 15 | Cuenta con un programa de Reestructuración responsable en el caso que deba cerrar la organización   |  | X |  |
| GRI HR6 –<br>HR7<br>SGE 21 –<br>6.4.1.                     | 16 | La empresa cuenta con medidas para impedir el trabajo infantil o el trabajo forzoso   |  | X |  |
| PG – 15  | 17 | Los colaboradores conocen los términos y condiciones del servicio al que fue contratado y la libertad de abandonarlo  |  | X |  |
| PG – 6 -25   | 18 | En los procesos de administración de sueldos y promociones al personal se mantiene una política de igualdad de oportunidades considerando las competencias. |  | X |  |
| PG- 6 -26  | 19 | En los programas de capacitación y desarrollo de personal se mantiene la igualdad de oportunidades considerando las competencias                            |  | X |  |
| PG – 6-27  | 20 | Existen mecanismos de revisión periódicos que aseguren la no discriminación del personal de cualquiera de sus formas  |  | X |  |
| PG – 6-28  | 21 | Se cuenta con indicadores que muestren la igualdad de oportunidades en aspectos de genero, edad, etc.   |  | X |  |

### GESTIÓN AMBIENTAL

| ESTANDAR RSE                           | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|--|---|---|----|----|---|
| MC -36<br>PG – 29<br>SGE 21 –<br>6.6.1 | 1 | Cuenta la empresa con una política de gestión ambiental?                              | X  |    | Programa de Gestión Ambiental Empresarial   |
| SGE 21 –<br>6.6.3                      | 2 | La empresa cuenta con un programa de gestión ambiental con objetivos y metas medibles |    | X  |   |
| MC 27<br>PG-36                         | 3 | La empresa promueve la formación ambiental de sus                                     | X  |    | La Formación de Líderes Ambientales cuyo propósito fundamental, además de ofrecer |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|--|----|----|---|
|              |   | colaboradores y el fortalecimiento de la cultura de responsabilidad ambiental.   |    |    | elementos básicos para cuidar, proteger y respetar el ambiente, consistió en conformar una red de trabajo comunitario e institucional, entorno a la recuperación y protección del recurso hídrico, principalmente de la Quebrada Morací, como eje articulador de desarrollo del territorio local.   |
| MC32         | 4 | La empresa promueve proyectos de ecoeficiencia en sus productos o servicios.   |    | X  |   |
| MC 33        | 5 | La empresa desarrolla iniciativas para atender y mitigar los impactos ambientales de sus procesos y productos sobre los ecosistemas. | X  |    | <p>Ceremonia de graduación de “Líderes Juveniles para Salvar el Planeta”<br/>Canal:<br/>Pacientes</p> <p>En el marco de la “Semana Ambiental” versión 2012, la División de Salud Comunitaria de la Fundación Santa Fe de Bogotá, hizo un reconocimiento y mención especial a 42 estudiantes que participaron del proyecto “Educando Líderes Juveniles Para Salvar el Planeta” por su participación en la Capacitación en Salud Social y Ambiental. La entrega de los diplomas se realizó en la Biblioteca Pública Virgilio Barco de Bogotá.</p> <p>Este proyecto, liderado por la División de Salud Comunitaria, financiado por Give To Colombia y en alianza con la Secretaría de Educación Distrital busca empoderar a un grupo de niñas, niños y jóvenes de la ciudad de Bogotá, para que sean impulsores de desarrollo social y transformadores de realidades de sus comunidades, mejorando mediante sus propuestas, la salud pública y el medio ambiente urbano y rural.</p> <p>Al evento asistieron los estudiantes de Colegios Distritales de dos zonas rurales de Bogotá: el Colegio José Celestino Mutis, de Ciudad Bolívar, y la Institución educativa de Torca, de Usaquén, además del Grupo Juvenil Paraíso Colombia. También, representantes de las Secretarías de Educación y de Integración Social. Durante la graduación, los líderes infantiles y juveniles tuvieron la oportunidad de exponer a los asistentes su aprendizaje, así como la propuesta para mejorar las condiciones ambientales de su comunidad.</p> <p>Por lo anterior, surge la necesidad de replicar este proyecto en las comunidades del país y la región, ya que está en manos de todos reducir, mitigar y evitar el deterioro ambiental. De esta manera, la Fundación Santa Fe de Bogotá se</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|--|----|----|--|
|              |   |  |    |    | compromete a darle continuidad al trabajo con las comunidades y jóvenes en la construcción de territorios saludables sostenibles, como una expresión de responsabilidad social y compromiso de servicio con el país.   |
| MC 33        | 6 | La empresa involucra a los grupos de interés que ha definido en la gestión ambiental | X  |    | <p>Proyecto de agua en el Colegio Rural Torca<br/>Canal:<br/>Pacientes</p> <p>El Proyecto Líderes para Salvar el Planeta de la División de Salud Comunitaria de la Fundación Santa Fe de Bogotá, implementó un sistema innovador de captación y tratamiento de agua lluvia para dar respuesta a la iniciativa propuesta por los líderes infantiles y juveniles del Colegio Rural Torca de la localidad de Usaquén.</p> <p>Actualmente, la institución sólo cuenta con agua suministrada por un carro tanque, una vez por semana. Por tal razón, la falta de acceso a este recurso vital y las consecuencias para la salud, fueron los motivos para que la División de Salud Comunitaria impulsara esta iniciativa e implementara un sistema de captación de agua lluvia construido con envases plásticos de gaseosa, interconectados entre sí, para formar un mural de agua con el que se espera una mejora tangible en la calidad de vida de la población escolar, conformada por 480 estudiantes.</p> <p>Con esta propuesta se pretende que este líquido vital sea empleado para el lavado de manos, el riego de la huerta escolar y el aseo del colegio. Sin embargo, con la instalación de filtros para el tratamiento del agua, se espera que a futuro se realicen evaluaciones de calidad para determinar la viabilidad de su consumo.</p> <p>Este mecanismo es una réplica del sistema construido en el Colegio Rural El Verjón Bajo en la localidad de Santa Fe, con el que se logró mejorar las condiciones de salud de la comunidad educativa. A través del proyecto, se ha propiciado la organización y participación de niñas y niños, quienes se han empoderado de las propuestas y están replicando lo aprendido a sus compañeros y familias, enseñándoles acerca del cuidado de la salud y la protección de este recurso fundamental para la vida.</p> <p>Formación de Líderes Juveniles para la Construcción de Entornos Saludables.</p> |

| ESTANDAR RSE               | #  | Item  | SI | NO | Detalles   |
|----------------------------|----|---|----|----|--|
|                            |    |   |    |    | <p>Proyecto Sistema de Vigilancia Epidemiológica y Ambiental para la Población Aledaña al Relleno Sanitario Doña Juana de Pasquilla y Mochuelo, Bogotá, Colombia</p> <p>Modelo de Prevención de Caídas en el Adulto Mayor, de 14 Barrios de las localidades de Usaquén y Chapinero – Bogotá.</p> <p>Asesoría Técnica y Capacitación en Gestión y Calidad de los Programas - 13.000 beneficiarios de los programas de complementación Localidad de Ciudad Bolívar, Bogotá.</p> <p>2004 - 2006 Alimentarios y Nutricionales que Desarrolla la Fundación Hogar Integral (FHI) en Ciudad Bolívar y Soacha</p> <p>Apoyo a la Gestión Comunitaria para el Desarrollo de Programa de Formación de Facilitadores en Conciliación, Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas y Buen Trato del Colegio Miravalle. Administrado por la organización Alianza Educativa</p> |
| GR EN1                     | 7  | Mide y define la cantidad y calidad de materias primas e insumos utilizados en los procesos productivos de la empresa |    | X  |  |
| SG21 – 6.6.4               | 8  | Cuenta con un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a la actividad                |    | X  |  |
| MC -29<br>PG 31<br>GRI EN3 | 9  | Mide y realiza planes de reducción del consumo de energía   |    | X  |  |
| MC-30<br>PG-31<br>GRI 8    | 10 | Mide y realiza planes de reducción del consumo de agua  | X  |    | Mejoramiento de la Calidad y Continuidad del Agua y Construcción de Entornos Saludables de la Población Beneficiaria del Acueducto Comunal – ACUALCOS.   |
| PG 38<br>GRI – EN16        | 11 | Realiza control de emisiones de gases y sustancias  |    | X  |  |

| ESTANDAR RSE                        | #  | Item  | SI | NO | Detalles   |
|-------------------------------------|----|---|----|----|--|
| EN17                                |    | perjudiciales para prevenir el impacto al medio ambiente  |    |    |  |
| GRI – EN22                          | 12 | Mide y tiene planes para reducir los desechos y residuos generados  | X  |    | <p>Manejo integral de los residuos hospitalarios: ¡un compromiso con nuestra salud!<br/> Canal:<br/> Conozca la FSFB<br/> La Fundación Santa Fe de Bogotá como parte de sus actividades de responsabilidad social empresarial, está comprometida con implementar y mantener un Sistema de Gestión Ambiental efectivo que tenga como propósito controlar los aspectos ambientales directos e indirectos mediante acciones intra y extra murales. Teniendo en cuenta que uno de los propósitos de la Fundación es velar por la conservación del medio ambiente, es de vital importancia que los colaboradores y comunidad conozcan el adecuado manejo de los residuos hospitalarios. Un conocimiento asertivo sobre éste tema es muy importante para reducir el riesgo de infecciones asociadas al cuidado de la salud y la contaminación del medio ambiente.</p> <p>En Colombia existe un problema muy serio de disposición de residuos hospitalarios en particular. Es por ésto, que la Fundación Santa Fe de Bogotá dispone de un Comité de Gestión Ambiental que se encarga de velar día a día por el cumplimiento de la legislación ambiental vigente y así reducir la amenaza que pueda representar para la salud publica un mal manejo de estos residuos.</p> |
| MC-31<br>PG - 35                    | 13 | Realiza programas de reciclaje  |    | X  |  |
| PG- 45                              | 14 | Realiza programas de rehusó   | X  |    | Aprovechamiento de los Residuos Sólidos Orgánicos Generados en el Sector III, para la Obtención de Abono Orgánico  |
| PG- 37<br>GRI –EN26<br>SG21 – 6.6.2 | 15 | Cuenta con la descripción de los impactos ambientales de los principales productos o servicios              |    | X  |  |
| GER - 13                            | 16 | Evalúa técnicamente el posible impacto ambiental del desarrollo e innovación de nuevos bienes y/o servicios |    | X  |  |
| PG -41<br>GRI –EN28                 | 17 | Mantiene registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes.     |    | X  |  |
| MC-34                               | 18 | Cumple con la regulación y normatividad vigente en  |    | X  |  |

| ESTANDAR RSE               | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------------------|----|---|----|----|----------|
|                            |    | materia ambiental   |    |    |          |
| PG -33<br>GRI EN1-<br>EN28 | 19 | Cuentan con un sistema de indicadores en temas ambientales para dar seguimiento periódico a su cumplimiento |    | X  |          |
| SGE 21 -<br>6.6.5          | 20 | La empresa hace público los resultados del impacto que ella ejerce sobre el medio ambiente                  |    | X  |          |

### **PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

| ESTANDAR RSE              | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|---------------------------|----|---|----|----|----------|
| MC -42                    | 1  | La empresa promueve la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.               |    | X  |          |
| MC-44                     | 2  | La empresa promueve relaciones transparentes con las autoridades públicas e instituciones gubernamentales.                |    | X  |          |
| PG-46                     | 3  | Se tienen identificados los procesos susceptibles de corrupción y cohecho   |    | X  |          |
| PG-48<br>SGE 21-<br>6.1.9 | 4  | Existe un política que prevenga los actos de corrupción   |    | X  |          |
| PG-48<br>GRI – S03        | 5  | Se capacita al personal contra la corrupción y el soborno   |    |    |          |
| PG-49                     | 6  | Existen mecanismos de revisión interna que identifican los actos de corrupción y soborno del personal de manera periódica |    | X  |          |
| PG 50<br>GRI –S04         | 7  | Se adoptan las medidas necesarias para corregir los actos de corrupción identificados en las revisiones                   |    | X  |          |
| GER-13                    | 8  | Informa a los empleados sobre las sanciones en casos de encontrar evidencias de soborno                                   |    | X  |          |
| GER-14                    | 9  | Cuenta con mecanismos de control para asegurar la transparencia en los procesos de compras y contrataciones               |    | X  |          |
| GER-15                    | 10 | Cuenta con canales de comunicación confidenciales donde empleados y terceros puedan hacer denuncias                       |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|--------------|----|---|----|----|----------|
| GER-16       | 11 | Verifica previamente la idoneidad y transparencia de las organizaciones con las que se tiene algún tipo de relación |    | X  |          |

### COMUNIDAD

| ESTANDAR RSE                  | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|-------------------------------|---|--|----|----|--|
| MC-43                         | 1 | La empresa cuenta con una política de relación con su comunidad de influencia.   |    | X  |  |
| GRI –S01<br>SGE 21 –<br>6.5.1 | 2 | La empresa realiza una revisión de los impactos positivos y/o negativos del desarrollo de su actividad en la comunidad de influencia |    | X  |  |
| MC-37                         | 3 | La empresa involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte a la solución.  | X  |    | <p>La Fundación Santa Fe de Bogotá, comprometida con la promoción de la donación de órganos y tejido Canal: El Servicio de Trasplantes del Hospital Universitario de la Fundación Santa Fe de Bogotá obtuvo por segundo año consecutivo la Orden “<b>Responsabilidad Social DONA BOGOTÁ</b>” otorgada por el Concejo de Bogotá y la Secretaría Distrital de Salud.</p> <p>Este incentivo es un reconocimiento a las personas naturales y/o jurídicas, comprometidas con la donación de órganos y tejidos humanos, gracias a la cual se salvan miles de vidas.</p> <p>El Hospital Universitario de la Fundación Santa Fe de Bogotá, como IPS Trasplantadora, es consciente de la necesidad de crear cultura ciudadana frente al tema de la donación de órganos y tejidos con fines de trasplante.</p> <p>Por ello durante el año 2010 se realizaron actividades para promover la donación de órganos y tejidos, campañas de promoción y sensibilización, distribución de material educativo, promoción de la donación a la población de los pacientes y sus familias, promoción de la donación en áreas de influencia, elaboración de documentos con información sobre donación de órganos, carnetización y búsqueda de potenciales donantes.</p> <p>Las actividades fueron desarrolladas según lo pactado en el POA (Plan Operativo de</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|--|----|----|--|
|              |   |  |    |    | <p>Actividades) acordado entre la Secretaría Distrital de Salud y la Fundación Santa Fe de Bogotá.</p> <p>Este compromiso institucional busca contribuir con la disminución de la desigualdad entre el número de donantes y la gran demanda de órganos y tejidos para trasplante, a la vez, favorece la búsqueda constante del mejoramiento de la calidad de vida de la población que requiere un trasplante.</p> <p>En Colombia durante el año 2010 se realizaron 1170 trasplantes de órganos, lo que representa un aumento del 0,4% con relación al número de trasplantes realizados en el año 2009, periodo en el cual se realizaron 1165 trasplantes. Aunque se evidencia un incremento el objetivo es lograr que sea cada vez mayor.</p>  |
| MC-38        | 4 | La empresa cuenta con unos compromisos con la comunidad formalmente reconocidos. | X  |    | <p>1. Formación de Líderes Juveniles para la Construcción de Entornos Saludables: tiene por objeto contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población en cuanto a salud, organización comunitaria y gestión ambiental a través del liderazgo juvenil, superando las desigualdades y las inequidades en salud. Se han beneficiado en total 9 mil personas en zonas urbano marginales, de la Unidad de Planeación Zonal (UPZ 89), de la localidad de Chapinero de Bogotá. DC.</p> <p>En el proyecto de Formación de Líderes ha beneficiado a población que se encontraba con barreras de acceso a servicios básicos, con poca participación de las y los jóvenes en procesos de desarrollo comunitario, presencia de maltrato e inseguridad y falta de espacios propicios para el uso del tiempo libre, lo que motivó a la DSC de la Fundación Santa Fe de Bogotá a generar espacios para la participación social e impulsar las iniciativas en salud socio-ambiental propuestas por jóvenes entre los 10 y 26 años de edad, como impulsores de desarrollo social.</p> <p>Actualmente el proyecto de Formación de Líderes se está replicando en 5 localidades más de la ciudad de Bogotá bajo el nombre de Educando Líderes Juveniles para Salvar el Planeta en alianza con General Electric</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|------|----|----|--|
|              |   |      |    |    | <p>Foundation. Ya se han graduado 112 nuevos líderes juveniles y se espera que afronten problemas ambientales de su comunidad. Las estrategias seguidas son escuchar las necesidades de la población y construir conjuntamente, fortaleciendo la participación social en términos de igualdad.</p> <p>2. Uso de desinfectantes de manos basados en alcohol para la prevención de Enfermedad Diarreica Aguda e Infección Respiratoria Aguda en niños menores de cinco años en jardines infantiles de Bogotá, Cundinamarca y Tolima, Colombia: con el propósito de investigar si el uso de geles desinfectantes con base en alcohol reducían la enfermedad diarreica aguda y la infección respiratoria en niños menores de cinco años; se trabajó con mil 727 niños de las ciudades de Anapoima, Bogotá, Espinal, La Mesa, Melgar y Soacha, que asistían a centros de cuidados infantiles en áreas con problemas de abastecimiento de agua potable. el cual forma parte de la iniciativa del Global Development Network Promoting Innovative Programs from the Developing World: Towards Realizing the Health MDGs in Africa and Asia con fondos del Bill and Melinda Gates Foundation; ejecutado en alianza con Fedesarrollo se fundamenta en la hipótesis de que el uso del lavado de manos con agua y jabón es una de las medidas más efectivas para prevenir, entre otras, la transmisión de diarreas e infecciones respiratorias; sin embargo, en sitios con escasez de agua corriente, el lavado de manos con agua y jabón es impráctico o imposible, por lo cual se requieren alternativas viables en estas situaciones Inicialmente se realizó un ensayo de campo por conglomerados en seis ciudades de Colombia en las cuales se ubicaron 42 centros de cuidado infantil en áreas con problemas de abastecimiento de agua potable. Los centros se distribuyeron aleatoriamente en un grupo que recibió el gel como complemento a su lavado de manos convencional (según disponibilidad de</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|--|----|----|---|
|              |   |  |    |    | agua), y otro que continúo con sus prácticas usuales de lavado de manos con agua y jabón según disponibilidad. Los casos de enfermedad diarreica e infección respiratoria se identificaron con un cuestionario de signos y síntomas que diligenciaron los cuidadores del centro y fueron validados posteriormente por un médico. Se realizó seguimiento a los eventos adversos. Las tasas de la enfermedad entre los dos grupos se compararon por trimestre usando un modelo estadístico de riesgos proporcionales de Cox con efectos aleatorios.   |
| MC-39        | 5 | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar el bienestar o desarrollo de la comunidad en la que ejerce influencia social.                         | X  |    | <p>Division de Salud Comunitaria: La población objetivo en esta etapa eran los habitantes de trece barrios del sector nororiental de Bogotá (área de influencia de la Fundación Santa Fe de Bogotá), considerados como urbano marginales con una población de 13 mil habitantes de estrato medio y bajo en total. Los programas y proyectos, partieron de un diagnóstico de salud con participación comunitaria. En el año 1991 se realizó un nuevo diagnóstico para evaluar el impacto del programa.</p> <p>Para ello, la División de Salud Comunitaria ha fortalecido su capacidad técnica y logística, con el fin de gestionar procesos que permitan la construcción de entornos y comunidades saludables que conlleven a elevar la calidad de vida de la sociedad en general.</p> |
| MC-40        | 6 | La empresa capacita a la comunidad en la práctica de los valores democráticos y ciudadanos (convivencia, pluralismo, respeto a la diferencia, etc.). | X  |    | <p><b>Proyecto de Consolidación de una cultura de rendición pública de cuentas. Canal:</b><br/>Profesionales de la salud</p> <p>El Centro de Estudios e Investigación en Salud de la Fundación Santa Fe de Bogotá, CEIS, en convenio con UNICEF, desde diciembre de 2010 está desarrollando el proyecto de Consolidación de una cultura de rendición pública de cuentas en la garantía y exigibilidad de los derechos de niños, niñas, adolescentes y jóvenes.</p> <p>El proyecto tiene un completo componente</p>  |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|--|----|----|---|
|              |   |  |    |    | de asistencia técnica y de capacitación dirigida a los funcionarios públicos y la sociedad civil (adultos, niños, niñas y adolescentes), con el fin de construir espacios de diálogo que garanticen el cumplimiento de los deberes y derechos.<br><b>Con la ciudadanía:</b> Que haga una reflexión, se cuestione y cuestione al gobernante.<br><b>Con los adultos:</b> Que vean a los niños, que los tengan en cuenta.<br><b>Con los niños:</b> Hacerles saber que tienen voz y voto, que lo que ellos dicen es importante.<br><b>Con los jóvenes:</b> Que ellos más que un problema, son una solución  |
| MC-41        | 7 | La empresa desarrolla iniciativas de cooperación con entidades públicas, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil. |    | X  |   |
| MC- 45       | 8 | La empresa apoya la gestión gubernamental local, regional o nacional en áreas o programas específicos.                         |    | X  |   |
| GER -8       | 9 | La empresa destina recursos para inversión social y donaciones a la comunidad?   | X  |    | Es de destacar que los resultados del Proyecto de Formación de Líderes sólo han sido posibles de alcanzar con participación social y con el trabajo intersectorial e interinstitucional, se destacan:<br>• La huerta escolar: beneficiando a 2 mil 500 estudiantes.<br>• El eco-parque, la conformación del comité ambiental y la apropiación social del río local (quebrada Morací): se transformaron y mejoraron unas zonas de los barrios: la ronda de la quebrada Morací y un lote aledaño al colegio, considerado como un basurero y con inseguridad. Se sembraron 475 árboles de especies nativas, constituyéndose en espacios de educación e investigación ambiental.<br>• La planta portátil de tratamiento de agua potable: se logró tener acceso de agua apta para consumo humano, producto de la solidaridad, el trabajo en equipo, la organización y la participación comunitaria, beneficiando a 764 personas, de las cuales 527 son niños y niñas menores de 18 años. Se emplearon estrategias de Información, Educación y Comunicación (IEC), basadas en las necesidades sentidas de la población. |

| ESTANDAR RSE | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|--------------|----|---|----|----|---|
|              |    |   |    |    | <p>Dentro del proyecto de “Uso de desinfectantes de manos basados en alcohol para la prevención de Enfermedad Diarreica Aguda e Infección Respiratoria Aguda”, durante el primer trimestre de seguimiento no se encontraron diferencias entre los dos grupos, pero a partir del segundo trimestre las enfermedades diarreicas presentaron una reducción importante y significativa en el grupo en el que se aplicó la intervención con alcohol gel frente a los controles. Respecto a las infecciones respiratorias, estas también presentaron una reducción significativa en el mismo grupo de intervención. No se encontraron eventos adversos. Los resultados encontrados son concordantes con aquellos en países desarrollados en niños de edades mayores. Estos resultados ya son conocidos por el ICBF y la Secretaría Distrital de Salud de Bogotá, quienes están analizando acciones para implementar este tipo de medidas a una escala mayor.</p> <p>Estos dos proyectos hacen parte de una amplia gama de trabajo dirigido a la comunidad que la Fundación Santa Fe de Bogotá ha venido consolidando tras años de trabajo, lo cual le permite desarrollar intervenciones comunitarias que aportan al desarrollo local, siempre en alianza con organizaciones de los sectores público y privado.</p> |
| MC- 45       | 10 | Cuenta con mecanismos para conocer las políticas y programas de las autoridades locales la empresa        |    | X  |   |
| MC- 45       | 11 | Cuenta con canales de comunicación con las autoridades locales la empresa                                 |    | X  |   |
| GER - 6      | 12 | La empresa cuenta con mecanismos para que los empleados participen en actividades con o para la comunidad |    | X  |   |
| GER-9        | 13 | La empresa cuenta con de  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE   | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|----------------|----|--|----|----|----------|
| SGE 21 – 6.5.2 |    | canales de comunicación para conocer las expectativas y necesidades de las comunidades de área de influencia |    |    |          |
| SGE 21 – 6.5.3 | 14 | Si la organización realiza acciones solidarias o de acción social, elabora un informe que lo especifique     |    | X  |          |

### CLIENTES

| ESTANDAR RSE        | # | Item   | SI | NO | Detalles |
|---------------------|---|--|----|----|----------|
| MC -12              | 1 | La empresa cuenta con mecanismos para atender preguntas, quejas y reclamos de sus clientes.  | X  |    |          |
| MC -12              | 2 | La empresa desarrolla mecanismos para fortalecer la comunicación con sus clientes. Cuales?   |    | X  | -        |
| MC -12              | 3 | La empresa controla los impactos de los productos y servicios en la salud de sus clientes.   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.4      | 4 | La empresa ofrece información sobre los contenidos de sus productos/servicios para orientar a sus clientes sobre los modos de uso, almacenamiento y desecho. |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.3      | 5 | La empresa define mecanismos para mejorar el servicio post-venta.  |    | X  |          |
| MC                  | 6 | La empresa respeta la privacidad de los clientes y evita la fuga de datos personales.  |    | X  |          |
| 7<br>SGE 21 – 6.2.2 | 7 | Realiza evaluaciones de satisfacción y a partir del análisis de los resultados implementa oportunidades de mejora  |    | X  |          |
| MC                  | 8 | Cuenta con mecanismos para garantizar la salud, y seguridad del cliente o consumidor en la adquisición, uso, y/o disposición de los bienes o servicios       |    | X  |          |
| MC                  | 9 | Cuenta con mecanismos que garantizan la veracidad y cumplimiento de las  |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|-----------------|----|--|----|----|----------|
|                 |    | campañas de mercadeo y publicidad  |    |    |          |
| SGE 21 – 6.2.6  | 10 | Cuenta Respecto a las acciones que garanticen el respeto e imparcialidad en las campañas de mercadeo y publicidad PUBLICIDAD RESPONSABLE |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.8.2  | 11 | Participa en proyectos de cooperación y alianzas con sus competidores  | X  |    |          |
| SGE 21 - 6.8.1  | 12 | Cuenta con mecanismos para garantizar las relación basados en el respeto y la cooperación con los competidores                           |    | X  |          |
| MC              | 13 | Ha establecido canales de comunicación con los competidores la empresa   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.1. | 14 | En el proceso de investigación, desarrollo y la innovación incluir criterios éticos, laborales, ambientales y sociales                   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.3  | 15 | Desarrolla buenas prácticas en las relaciones comerciales  |    | X  |          |

### PROVEEDORES

| ESTANDAR RSE   | # | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------|---|---|----|----|----------|
| ISO 26000      | 1 | La empresa ofrece información completa sobre los requerimientos que deben cumplir sus contratistas y proveedores.                                       |    | X  |          |
| ISO 26000      | 2 | La empresa cumple oportunamente con los compromisos contractuales adquiridos con sus proveedores y contratistas.  |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.3.1 | 3 | La empresa define criterios claros de evaluación y selección de contratistas y proveedores en relación a calidad, precio y responsabilidad contractual. |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.3.2 | 4 | Clasifica a sus proveedores actuales y futuros en función del riesgo derivado de su actividad   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 5 | La empresa fortalece la comunicación y la atención a  |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE   | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|----------------|----|--|----|----|----------|
|                |    | sus contratistas y proveedores.  |    |    |          |
| ISO 26000      | 6  | La empresa promueve el fortalecimiento de pequeños y medianos proveedores.                           |    | X  | -        |
| SGE 21 – 6.3.3 | 7  | La empresa impulsa iniciativas de responsabilidad social en su cadena de contratistas y proveedores. |    | X  |          |
| ISO 26000      | 8  | La empresa promueve la sana competencia entre sus proveedores o contratistas.                        |    | X  |          |
| ISO 26000      | 9  | La empresa promueve la compra y el uso de productos locales y nacionales.                            |    | X  |          |
| ISO 26000      | 10 | Sistemas / iniciativas para el pago oportuno a proveedores   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 11 | Combate el trabajo infantil en la cadena de valor  |    | X  |          |
| ISO 26000      | 12 | Combate el trabajo forzado en la cadena de valor   |    | X  |          |

**INFORMACION ADICIONAL:**

## Anexo L. Gestión y Mejores Prácticas de RSE de la Fundación Cardioinfantil

| Variables RSE        | Gestión y Mejores Prácticas RSE  |
|----------------------|--|
| Gobierno Corporativo | Cuenta con una jefatura de Responsabilidad Social  |
| Derechos Humanos     | <b>Desarrollo de campaña:</b> Derechos – Deberes del paciente y Silencio.  |
| Prácticas Laborales  | <b>Educación Médica:</b> A través de convenio docencia servicio, congresos y extensiones y aula virtual y biblioteca   |
| Gestión Ambiental    | <p><b>Programa Generación más Limpia:</b> Se desarrollan las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de Gestión Integral de Residuos Hospitalarios.</li> <li>• Programa de Ahorro y uso eficiente de agua y energía.</li> <li>• Plato Limpio.</li> <li>• Compostaje.</li> <li>• Compactador.</li> <li>• Reciclaje.</li> <li>• Nuestros Jardines.</li> </ul>  |
| Comunidad            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Programa Regale una Vida:</b> La FCI atiende de manera gratuita a niños y niñas de escasos recursos enfermos del corazón, que no tienen seguridad social y no pueden acceder a servicios médicos de alta calidad y tecnología. Para ello, realizan anualmente 10 jornadas médicas en diferentes ciudades del país, en las que los niños son examinados por los especialistas para identificar enfermedades del corazón y, si lo requieren, ser traídos a la Fundación para recibir tratamiento. Gracias al apoyo de los donantes y aliados, se cubren todos los gastos de tratamiento, albergue, alimentación, transporte desde y hacia sus lugares de origen.</li> <li>• <b>Programa “Comer con Alegría”:</b> En el cual se atienden anualmente a cerca de 225 niños y niñas entre los 6 meses y los 6 años de edad, que se encuentran en estado de desnutrición crónica o aguda en la localidad de Usaquén. Los pequeños que ingresan al programa reciben una evaluación integral, que permite determinar su estado de salud y a quien se le entrega mensualmente un complemento alimenticio, hasta lograr una recuperación de su estado nutricional. Adicionalmente las madres y/o cuidadoras reciben capacitación y educación en lactancia materna, alimentación complementaria, planificación familiar, salud y prevención de accidentes, entre otros.</li> </ul> |
| Clientes             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Aula Virtual:</b> Es un programa en alianza con el Ministerio de Educación y la Fundación Telefónica, quienes suministran el personal docente para dictar las clases a los niños que deben permanecer en estancias largas en la clínica con el objetivo de que no se desescolaricen.</li> <li>• Apoyo espiritual, Orientación y acompañamiento del paciente durante su atención ambulatoria (consulta externa, urgencias, exámenes, laboratorios e imagenología), evaluación de la satisfacción e insatisfacción del paciente y su familia.</li> <li>• <b>Línea de atención integral centrada en el paciente:</b> Es un modelo innovador de cuidado hospitalario en el que el paciente es el foco de atención de un equipo multidisciplinario que está en permanente comunicación. Esto garantiza una atención médica de la más alta</li> </ul>  |

| Variables RSE | Gestión y Mejores Prácticas RSE  |
|---------------|--|
|               | calidad, reduciendo tiempos de hospitalización y optimizando los resultados, dentro de un ambiente profesional y humano. |
| Proveedores   | No se evidenció ninguna práctica específica.   |

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo M. Lista de chequeo RSE Fundacion Cardioinfantil

| #  | Item  | SI | NO |  |
|----|---|----|----|--|
| 1  | Guía ISO 26000  |    | X  |  |
| 2  | Norma SGE 21: 2008  |    | X  |  |
| 3  | Norma Colombiana GTC 180  |    | X  |  |
| 4  | Norma EFR 1000-1  |    | X  |  |
| 5  | GRI 3.1   |    | X  |  |
| 6  | INDICADORES ETHOS   |    | X  |  |
| 7  | ISO 9001: 2008  | X  |    |  |
| 8  | La empresa es signataria del pacto global?  |    | X  |  |
| 9  | <p>La empresa apoya los 10 principios del pacto global</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos</li> <li>2. No ser cómplice de abuso de los derechos</li> <li>3. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negación colectiva</li> <li>4. Eliminar el trabajo forzoso obligatorio</li> <li>5. Abolir cualquier forma de trabajo infantil</li> <li>6. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación</li> <li>7. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales</li> <li>8. Promover mayor responsabilidad medioambiental</li> <li>9. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente</li> <li>10. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.</li> </ol> | X  |    |  |
| 10 | Joint Comission International   |    | X  |  |
| 11 | Hospital Verde  |    | X  | •  |
| 12 | Reconocimientos Obtenidos en términos de RSE y Sostenibilidad   |    | X  | <p>•Premio Gonzalo Jiménez de Quesada Reconocimiento a 38 años de labor social la Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología, en representación de su Director el doctor Camilo Cabrera Polanía, recibió el pasado 21 de septiembre del 2011, el premio Gonzalo Jiménez de Quesada, por sus más de 38 años de servicio a favor de la salud de niños de escasos recursos con problemas cardiovasculares.</p> |

| # | Item | SI | NO |   |
|---|------|----|----|---|
|   |      |    |    | •Ranking 2011 de los mejores hospitales en Latinoamérica Revista América Economía – Puesto No. 10. La Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología, quedó clasificada en el puesto número 10 del Ranking de los mejores Hospitales Latinoamericanos, y como la primera Institución Cardiovascular entre las 14 colombianas distinguidas en el listado de la Revista América Economía |

### Comunicación - Transparencia

|   | Item  | SI | NO | Detalles   |
|---|---|----|----|--|
| 1 | Medios para desplegar la política de RSE  | X  |    | EL FLASH: Flash es un boletín corto como de noticias frescas es semanal, |
| 2 | Balance social  | X  |    | EL SOPLO mensual.  |
| 3 | Informe de sostenibilidad   |    | X  |  |
| 4 | Plan de socialización y sensibilización sobre la RSE al personal de la compañía |    | X  |  |

### GOBIERNO CORPORATIVO

| ESTANDAR RSE   | # | Item  | SI | NO | Detalles   |
|----------------|---|---|----|----|--|
| MC             | 1 | Cuenta con una MISION socialmente responsables.                                   |    | X  | Nuestra misión es atender niños colombianos de escasos recursos, con problemas cardiovasculares.   |
| MC             | 2 | Cuenta con una VISION socialmente responsables.                                   | X  |    | Continuar garantizando el cumplimiento de nuestra Misión, convirtiéndonos en líderes reconocidos nacional y regionalmente por la excelencia clínica, la atención humanizada y compasiva, y el mejoramiento de la salud y bienestar de nuestros pacientes y sus familias. |
| SGE 21 – 6.1.2 | 3 | La institución cuenta con una política o estrategia de RSE                        |    | X  |  |
| SGE 21 – 6.1.6 | 4 | Cuenta con unos Objetivos de Calidad con un enfoque de RSE – indicadores medibles |    | X  |  |
| MC             | 5 | Adopta unos principios o valores que orientan su gestión y los socializa          | X  |    | Ética<br>Solidaridad<br>Calidez en la Atención<br>Fidelidad<br>Honestidad<br>Compromiso  |
| MC             | 6 | Cuenta con compromisos definidos de RSE   | X  |    |  |
| SGE 21 - 6.1.4 | 7 | Cuenta con un comité de gestión ética y responsabilidad social                    |    | X  |  |
| SGE 21 –       | 8 | Cuenta con un líder o grupo que oriente la cultura, la                            | X  |    | Dirección de comunicaciones y relaciones corporativas:   |

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles   |
|-----------------|----|--|----|----|--|
| 6.1.5           |    | estrategia y las prácticas de responsabilidad social.                                  |    |    | Patricia hoyos quien tiene bajo su mando tres jefaturas<br>jefatura de comunicaciones<br>jefatura de donaciones<br>jefatura de responsabilidad social  |
| SGE 21 – 6.1.12 | 9  | Elaboración y publicación de informe de sostenibilidad.                                |    | X  |  |
| SGE 21 – 6.1.3  | 10 | Código de Conducta y/o Código de Buen Gobierno   | X  |    |  |
| SGE 21 – 6.1.7  | 11 | Cuenta con una clasificación y priorización de sus grupos de interés                   | X  |    | Entonces nuestro público de interés son nuestras familias en estos lugares, nuestros aliados, que son los que nos ayudan a montar toda la logística, en algunas ciudades tenemos como grupo de interés el gobierno local, si los tenemos bien identificado y cada uno a hecho el ejercicio de mirar cual estrategia se nos ajusta más al programa. |
| SGE 21 – 6.1.7  | 12 | Cuenta con mecanismos para conocer y aprovechar las opiniones de los grupos de interés |    | X  |  |

#### DERECHOS HUMANOS

| ESTANDAR RSE    | # | Item  | SI | NO | Detalles |
|-----------------|---|---|----|----|----------|
| MC              | 1 | La organización tiene un compromiso público de respeto a los derechos humano que sea divulgado ampliamente al público interno o externo?                              | X  |    |          |
| MC              | 2 | La empresa se encuentra vinculada con alguna iniciativa de derechos humanos y/o desarrollo sostenible   | X  |    |          |
| SGE 21 – 6.4.2. | 3 | La empresa promueve en su talento humano los derechos humano o la inclusión de los sectores vulnerables   |    | X  |          |
| PG- 1           | 4 | Periódicamente se aplican mecanismos en la empresa con el propósito de evaluar y vigilar que se respeten los derechos humanos de los trabajadores                     |    | X  |          |
| PG- 2           | 5 | Periódicamente se aplican mecanismos para la difusión de los derechos humanos con el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y otras partes interesadas |    | X  |          |
| PG- 3           | 6 | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los         |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE  | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|----|---|----|----|----------|
|   |    | trabajadores y partes interesadas   |    |    |          |
| PG- 4   | 7  | Se tienen establecidos medios en la empresa para la atención de los reclamos de violaciones a los derechos humanos en la empresa  |    | X  |          |
| PG- 5   | 8  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas                               |    | X  |          |
| PG- 6   | 9  | Se tiene establecidos mecanismos para determinar y vigilar que no se realicen en la empresa acciones de violación de los derechos humanos en forma directa  |    | X  |          |
| PG- 7<br>GRI-HR1 –<br>HR2                                       | 10 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones de violación de los derechos humanos (complicidad beneficiosa) |    | X  |          |
| <b>PG- 8</b>  | 11 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se realizan acciones de violación de los derechos humanos en la comunidad en la que se pertenece (complicidad silenciosa)                     |    | X  |          |
| <b>MC -15</b><br><b>GRI- HR4</b><br>SGE 21 –<br>6.4.1<br>PG - 6 | 12 | La empresa desarrolla iniciativas para evitar todo tipo de discriminación (raza, sexo, edad, religión) en sus procesos internos.  |    | X  |          |
| MC – 23   | 13 | La empresa ha desarrollado iniciativas para prevenir, denunciar y sancionar todo tipo de acoso.   |    | X  |          |
| MC – 26<br>SGE 21 –<br>6.4.3                                    | 14 | La empresa promueve la vinculación de poblaciones diversas (vulnerables/marginales/discapacitadas).   |    | X  |          |

### PRÁCTICAS LABORALES

| ESTANDAR RSE                 | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|------------------------------|---|--|----|----|--|
| MC – 13<br>SGE 21 –<br>6.4.5 | 1 | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores en materia de salud y seguridad industrial. | X  |    | <b>Educación Medica</b><br>Objetivo<br>Planear, coordinar, ejecutar y evaluar las actividades relacionadas con educación en la Fundación Cardioinfantil, para contribuir a la formación de un equipo humano idóneo y competente:<br><br>Convenios docencia servicio: |

| ESTANDAR RSE   | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|--|----|--|----|----|---|
|  |    |  |    |    | Congresos eventos y extensiones:<br>Aula virtual y biblioteca |
| MC – 14<br>GRI LA2   | 2  | La empresa aplica criterios objetivos para los procesos de contratación, capacitación, ascenso y evaluación.                 |    | X  |   |
| MC – 15<br>GRI –LA1<br>SGE 21 –<br>6.4.7                   | 3  | La empresa promueve acciones para el desarrollo educativo y profesional de sus trabajadores.                                 |    | X  |   |
| MC   | 4  | La empresa otorga a sus empleados beneficios adicionales a los legales (educativos, económicos, sociales o culturales)       |    | X  |   |
| SGE 21- 6.4.3<br>SGE 21 –<br>6.4.6                         | 5  | La empresa mejora las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación.              |    | X  |   |
| MC – 19<br>GRI LA8   | 6  | La empresa desarrolla hábitos saludables (salud laboral, práctica de deportes, dieta saludable, prácticas anti-estrés).      |    | X  |   |
| MC - 20  | 7  | La empresa promueve horarios flexibles o reducción de jornada para equilibrar la vida personal y laboral de sus trabajadores |    | X  |   |
| MC – 22<br>SGE 21 –<br>6.4.10<br>PG -16                    | 8  | La empresa fomenta espacios o mecanismos para que los trabajadores expresen sus ideas, sugerencias, propuestas o quejas.     |    | X  |   |
| GRI LA10<br>SGE 21 –<br>6.4.7                              | 9  | Programas para complementar la formación de sus trabajadores y mejorar sus habilidades                                       |    | X  |   |
| SGE 21 –<br>6.4.8  | 10 | Programas para medir / mejorar el clima laboral  |    | X  |   |
| MC   | 11 | Iniciativas para la contratación de trabajadores locales   |    | X  |   |
| SGE 21 –<br>6.4.4<br>MC - 20                               | 12 | Iniciativas / programas para garantizar el equilibrio trabajo-familia (horarios diferenciales, trabajos a distancia, etc.)   |    | X  |   |
| 15<br>GRI –LA13<br>SGE 21 – 6-<br>.4..3                    | 13 | Políticas sobre la participación de la mujer en cargos directivos y equidad salarial   |    | X  |   |
| 12<br>MC – 24<br>GRI – HR5<br>SGE 21 –<br>6.4.2.<br>PG - 9 | 14 | La empresa garantiza el respeto a la libre asociación.   |    | X  |   |
|  | 15 | Cuenta con un programa de  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE                     | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------------------------|----|---|----|----|----------|
| SGE 21 -6.4.9                    |    | Reestructuración responsable en el caso que deba cerrar la organización   |    |    |          |
| GRI HR6 – HR7<br>SGE 21 – 6.4.1. | 16 | La empresa cuenta con medidas para impedir el trabajo infantil o el trabajo forzoso   |    | X  |          |
| PG – 15                          | 17 | Los colaboradores conocen los términos y condiciones del servicio al que fue contratado y la libertad de abandonarlo  |    | X  |          |
| PG – 6 -25                       | 18 | En los procesos de administración de sueldos y promociones al personal se mantiene una política de igualdad de oportunidades considerando las competencias. |    | X  |          |
| PG- 6 -26                        | 19 | En los programas de capacitación y desarrollo de personal se mantiene la igualdad de oportunidades considerando las competencias                            |    | X  |          |
| PG – 6-27                        | 20 | Existen mecanismos de revisión periódicos que aseguren la no discriminación del personal de cualquiera de sus formas  |    | X  |          |
| PG – 6-28                        | 21 | Se cuenta con indicadores que muestren la igualdad de oportunidades en aspectos de genero, edad, etc.   |    | X  |          |

### GESTIÓN AMBIENTAL

| ESTANDAR RSE                        | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|-------------------------------------|---|--|----|----|---|
| MC -36<br>PG – 29<br>SGE 21 – 6.6.1 | 1 | Cuenta la empresa con una política de gestión ambiental? | X  |    | <p>Seguridad Ambiental y Plan de Emergencias</p> <p>La Fundación Cardioinfantil está comprometida con la creación, promoción y mantenimiento de un medio ambiente seguro y saludable para sus pacientes, visitantes y empleados. Es nuestra política el desarrollar un programa según la normatividad ambiental y de manejo de emergencias y desastres, y en lo posible sobrepasar la regulación.</p> <p>Parte de nuestro compromiso con el medio ambiente se consolida a través de los programas de Reciclaje, Ahorro de energía, ahorro de agua y sistemas de compostaje.</p> <p>El Plan de Emergencias de la FCI forma parte de nuestra gestión del riesgo y</p> |

| ESTANDAR RSE   | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|----------------|---|--|----|----|---|
|                |   |  |    |    | desarrolla toda la estrategia para la oportuna respuesta ante un eventual desastre.   |
| SGE 21 – 6.6.3 | 2 | La empresa cuenta con un programa de gestión ambiental con objetivos y metas medibles  |    | X  |   |
| MC 27 PG-36    | 3 | La empresa promueve la formación ambiental de sus colaboradores y el fortalecimiento de la cultura de responsabilidad ambiental.     |    | X  |   |
| MC32           | 4 | La empresa promueve proyectos de ecoeficiencia en sus productos o servicios.   |    | X  |   |
| MC 33          | 5 | La empresa desarrolla iniciativas para atender y mitigar los impactos ambientales de sus procesos y productos sobre los ecosistemas. | X  |    | <p><b>Programa de generación más limpia</b></p> <p>El mundo moderno en que vivimos genera una cantidad apreciable de residuos peligrosos, ordinarios, vertimientos y emisiones que contaminan el medio ambiente y pueden afectar la salud humana.</p> <p>MISION: Nuestro compromiso permanente es ser cuidadosos con los recursos y nuestro entorno, aplicando las mejores prácticas de operación, que cumplan con estándares nacionales e internacionales con el fin de ser un hospital de Producción más Limpia</p> <p>Visión: La fundación será reconocida nacional e internacionalmente como una institución que en sus procesos, productos y servicios es respetuosa del medio ambiente y líder en su desempeño ambiental</p> <p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sensibilizar y formar a nuestros colaboradores y visitantes en “Generación más limpia” y “Cultura de la No basura”</li> <li>- Lograr que en todos nuestros procesos y productos se haga uso eficiente de los recursos hídricos y energéticos a través de buenas prácticas de operación</li> <li>- Disminuir la producción de residuos hospitalarios minimizando su potencial contaminante mediante una disposición y tratamiento adecuado</li> <li>- Implementar un sistema permanente de información. Registro y control de los datos generados que sirva de base para la evaluación.</li> </ul> <p>En 2003 La Fundación Cardioinfantil – Instituto de Cardiología (FCI) creó el Programa de Generación más Limpia, para garantizar el sostenimiento ecológico de nuestra operación como Institución</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|------|----|----|---|
|              |   |      |    |    | <p>Prestadora de Servicios de Salud (IPS). Para ello, se diseñaron e implementaron las siguientes estrategias de gestión ambiental, encaminadas a obtener resultados que superen los requisitos establecidos por la normatividad ambiental:</p> <p>1. Plan de gestión integral de residuos hospitalarios "PGIRH," gestión interna:<br/>Estrategia que permite la correcta segregación en la fuente de los residuos, desactivación, movimiento interno, almacenamiento intermedio / temporal y disposición final (incineración-relleno sanitario), enmarcada en el decreto 2676 de 2000 del Ministerio de Protección Social. Esto permitirá recuperar materias primas que puedan reciclarse y lograr la disposición final segura de los residuos que no pueden ser recuperados, para prevenir los efectos perjudiciales para la salud y/o el ambiente.</p> <p>2. Programa de Ahorro y Uso Eficiente De Agua y Energía:<br/>Los procesos productivos de la FCI requieren del uso de altos volúmenes de agua y energía, por lo cual se diseñó una estrategia para racionalizar y disminuir el consumo de estos recursos.</p> <p>3. Plato Limpio:<br/>Estrategia que procura disminuir los residuos de comida generados en las cafeterías y en el servicio de alimentos de la FCI, promoviendo una "cultura de la no basura." A través de una alianza con la compañía de alimentos Medirest, que provee el servicio de alimentos para la Institución, por cada persona que consuma todo lo que hay en su plato, se donarán 25g de comida al albergue infantil Nuevos Horizontes, lugar donde se hospedan los niños y padres del Programa Social Regale una Vida, durante su tratamiento médico gratuito en la FCI.</p> <p>4. Compostaje:<br/>Estrategia que pretende disminuir la producción de los residuos vegetales (Jardín) mediante procesos de descomposición biológica de las mezclas compostables de residuos orgánicos, por medio del control adecuado de temperatura, aireación, olores indeseables y pérdida de nutrientes.</p> <p>5. Compactador:<br/>Estrategia que plantea disminuir el volumen de los residuos ordinarios generados por la FCI por medio de la compresión de los mismos, formando cilindros de basura de 2</p> |

| ESTANDAR RSE                | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|-----------------------------|----|---|----|----|---|
|                             |    |   |    |    | <p>metros de longitud por 40 centímetros de ancho.</p> <p>6. Reciclaje:<br/>Estrategia mediante la cual se busca que los residuos de difícil descomposición (no biodegradables) que generamos en nuestros procesos, puedan volver a ser utilizados por la industria como materia prima en la elaboración de nuevos productos útiles para la sociedad, disminuyendo así el consumo de recursos naturales e impactando positivamente en nuestro entorno.</p> <p>7. Nuestros Jardines:<br/>Con el objetivo de fomentar una cultura ambiental entre los visitantes, usuarios y funcionarios, la FCI realizó un inventario y señalización de las especies vegetales de los jardines (2008), en colaboración con el Jardín Botánico de Bogotá. Por medio de diversas actividades lúdicas de identificación de las plantas se espera promover una conciencia ecológica.</p> <p>8. Manejo integral de plagas:<br/>Con el objetivo de mantener y mejorar las condiciones higiénicas sanitarias de nuestro entorno físico, la FCI realiza un Manejo Integral de Plagas a través de medidas de control físico (taconamiento, bloqueo y sellamiento de entradas) y control químico (eliminación de insectos de todas las áreas internas y externas) y control de roedores en el perímetro, jardines, sótanos y depósitos de residuos.</p> |
| MC 33                       | 6  | La empresa involucra a los grupos de interés que ha definido en la gestión ambiental                                  | X  |    |   |
| GR EN1                      | 7  | Mide y define la cantidad y calidad de materias primas e insumos utilizados en los procesos productivos de la empresa |    | X  |   |
| SG21 – 6.6.4                | 8  | Cuenta con un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a la actividad                |    | X  |   |
| MC -29<br>PG 31<br>GRI EN3  | 9  | Mide y realiza planes de reducción del consumo de energía   |    | X  |   |
| MC-30<br>PG-31<br>GRI 8     | 10 | Mide y realiza planes de reducción del consumo de agua  | X  |    |   |
| PG 38<br>GRI – EN16<br>EN17 | 11 | Realiza control de emisiones de gases y sustancias perjudiciales para prevenir el                                     |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE                        | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|-------------------------------------|----|---|----|----|----------|
|                                     |    | impacto al medio ambiente   |    |    |          |
| GRI – EN22                          | 12 | Mide y tiene planes para reducir los desechos y residuos generados  | X  |    |          |
| MC-31<br>PG - 35                    | 13 | Realiza programas de reciclaje  |    | X  |          |
| PG- 45                              | 14 | Realiza programas de rehusó   | X  |    |          |
| PG- 37<br>GRI –EN26<br>SG21 – 6.6.2 | 15 | Cuenta con la descripción de los impactos ambientales de los principales productos o servicios              |    | X  |          |
| GER - 13                            | 16 | Evalúa técnicamente el posible impacto ambiental del desarrollo e innovación de nuevos bienes y/o servicios |    | X  |          |
| PG -41<br>GRI –EN28                 | 17 | Mantiene registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes.     |    | X  |          |
| MC-34                               | 18 | Cumple con la regulación y normatividad vigente en materia ambiental  |    | X  |          |
| PG -33<br>GRI EN1-<br>EN28          | 19 | Cuentan con un sistema de indicadores en temas ambientales para dar seguimiento periódico a su cumplimiento |    | X  |          |
| SGE 21 -<br>6.6.5                   | 20 | La empresa hace público los resultados del impacto que ella ejerce sobre el medio ambiente                  |    | X  |          |

### **PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

| ESTANDAR RSE              | # | Item  | SI | NO | Detalles |
|---------------------------|---|---|----|----|----------|
| MC -42                    | 1 | La empresa promueve la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. |    | X  |          |
| MC-44                     | 2 | La empresa promueve relaciones transparentes con las autoridades públicas e instituciones gubernamentales.  |    | X  |          |
| PG-46                     | 3 | Se tienen identificados los procesos susceptibles de corrupción y cohecho                                   |    | X  |          |
| PG-48<br>SGE 21-<br>6.1.9 | 4 | Existe un política que prevenga los actos de corrupción   |    | X  |          |
| PG-48                     | 5 | Se capacita al personal contra  |    |    |          |

| ESTANDAR RSE      | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|-------------------|----|---|----|----|----------|
| GRI – S03         |    | la corrupción y el soborno  |    |    |          |
| PG-49             | 6  | Existen mecanismos de revisión interna que identifican los actos de corrupción y soborno del personal de manera periódica |    | X  |          |
| PG 50<br>GRI –S04 | 7  | Se adoptan las medidas necesarias para corregir los actos de corrupción identificados en las revisiones                   |    | X  |          |
| GER-13            | 8  | Informa a los empleados sobre las sanciones en casos de encontrar evidencias de soborno                                   |    | X  |          |
| GER-14            | 9  | Cuenta con mecanismos de control para asegurar la transparencia en los procesos de compras y contrataciones               |    | X  |          |
| GER-15            | 10 | Cuenta con canales de comunicación confidenciales donde empleados y terceros puedan hacer denuncias                       |    | X  |          |
| GER-16            | 11 | Verifica previamente la idoneidad y transparencia de las organizaciones con las que se tiene algún tipo de relación       |    | X  |          |

### COMUNIDAD

| ESTANDAR RSE                  | # | Item   | SI | NO | Detalles |
|-------------------------------|---|--|----|----|----------|
| MC-43                         | 1 | La empresa cuenta con una política de relación con su comunidad de influencia.   |    | X  |          |
| GRI –S01<br>SGE 21 –<br>6.5.1 | 2 | La empresa realiza una revisión de los impactos positivos y/o negativos del desarrollo de su actividad en la comunidad de influencia |    | X  |          |
| MC-37                         | 3 | La empresa involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte a la solución.  | X  |    |          |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|--|----|----|---|
| MC-38        | 4 | La empresa cuenta con unos compromisos con la comunidad formalmente reconocidos. | X  |    | <p><b>Regale una Vida</b></p> <p>Este programa <b>regale una vida</b> viajamos a diferentes ciudades de pais con un grupo de cardiologos peditras a diez ciudades del pais a cada ciudad vamos una ves al año, hacemos unas valoraciones de una poblacion que se inscribe previamente, haciendo unos afiches, una divulgacion en comunicados de prensa y hacemos envio a esos medios regionales atraves de box se hace la divulgacion, se inscriben los niños en promedio de 300 o 400 niños viajamos a estas ciudades en este caso a Pasto, en Pasto tenemos unos aliados locales que no tiene nada que ver con cardio solo ganas de ayudar, viajamos a estas ciudaes y nuestros corresponsales locales nos ayudan con toda la logistica, vamos atendemos los niños y de estos niños el 10% según estadisticas salen aptos para cirugia volvemos a bogota sacamos un listado de estos niños y empezamos a repriorizar los mas urgentes ellos son niños de escasos recursos sisbenes 1,2,3 y muchas veces sin seguridad social, indigenas y poblacion completamente desprotegida por el estado, llegamos y priorizamos y empezamos la gestion para traer a estos niños los traemos por medio de un gran aliado que se llama AVIANCA este a trves del banco avevillas que es su programa de responsabilidad social nos dona los tiquetes de la mama y del niño y los treamos hasta Bogota, aquí los recogemos en el aeropuerto los trae a la clínica, su primer contacto es con la trabajadora social ella les hace la induccion, les explica que estan en una clinica grande, que si se pierden pregunten, tenemos un albergue que esta a cuatro cuadras de la fundacion que es de la fundacion y se llama nuevos horizontes y ese hace parte del regalo de navidad ese es un vinculo afectivo entre el doctor Reinaldo y las señoras que hacen parte del albergue y se hizo para los niños del programa, pero hay muchos pacientes que hacen parte del mercado internacional que vienen de Nicaragua, de puerto rico, del salvador etc, y se hospedan en este albergue para que les quede cerca de venir a la cardio las aseguradoras o las mismas familias cubren todos los costos, en esta misma casa se hospedan los pacientes nacionales e internacionales. Contamos con 16 habitaciones cada habitación con</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|------|----|----|---|
|              |   |      |    |    | <p>doble cama para niño y mama el mantenimiento de la casa sale de la fundación que hace un mercado mensual y todo el dinero de donaciones y presupuesto para el regalo de navidad subsidia a nuevos horizontes este es el programa por el cual nacio la fundación cardioinfantil y es el que hoy nos permite mantener nuestro reconocimiento a nivel nacional e internacional esta es la parte cardiaca-social.</p> <p>Comer con Alegría<br/>Programa de Recuperación Nutricional Comer con Alegría, en colaboración con el Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF).<br/>Este programa atiende cada año a cerca de 225 niños y niñas entre los 6 meses y los 6 años de edad.<br/>Los beneficiarios provienen de la localidad de Usaquén, pertenecen a los estratos 1 al 3 y se encuentran en estado de desnutrición. Esta población está caracterizada por hijos de madres cabeza de familia, con nivel educativo de básica primaria y <u>empleo</u> informal.<br/>Durante un año, los niños acceden a actividades médicas de seguimiento de talla y peso, mientras que los padres participan en actividades educativas, donde se enfatiza en la adecuada alimentación y la prevención de enfermedades prevalentes en la infancia.<br/>Los pequeños que ingresan al programa reciben una evaluación integral, que permite determinar su estado y se les entrega mensualmente un complemento alimenticio, hasta lograr una recuperación de su estado nutricional. La entrega de una ayuda alimentaria se realiza a quienes hayan asistido a las capacitaciones. Se entrega una ayuda por paciente dependiendo de la edad que tenga el niño o niña.<br/>Sus madres y cuidadores, reciben capacitación y educación en lactancia materna y alimentación complementaria, guías alimentarias, prevención de infección respiratoria aguda y de enfermedad diarreica aguda, presupuesto familiar, planificación familiar, salud oral y prevención de accidentes entre otros.<br/>Las actividades del Programa Comer con Alegría se llevan a cabo en el Centro de</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|--|----|----|--|
|              |   |  |    |    | <p>Promoción Nutricional, el cual está destinado al diagnóstico y tratamiento de las enfermedades relacionadas con la nutrición y a la promoción de hábitos de vida saludables.</p> <p>Desde 1999, se han beneficiado más de 2.000 niños y niñas de los barrios más pobres de la localidad de Usaquén y hemos capacitado a sus madres y cuidadores en temas de seguridad alimentaria y estilos de vida saludables.</p>   |
| MC-39        | 5 | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar el bienestar o desarrollo de la comunidad en la que ejerce influencia social. | X  |    | <p>se llama <b>aula virtual</b> como somos una institución de salud, hospitalaria y tenemos población infantil que debe permanecer mucho tiempo hospitalizada, este programa en alianza con el ministerio de educación nos suministran unas profesoras para darle clase a los niños que deben permanecer largas instancias acá en la clínica para que no se desescolaricen y no pierdan el ritmo que vienen de escolarización no solamente los niños que están hospitalizados sino también para los que están en tratamiento si no que están en proceso de trasplante, los niños de oncología, que llega un punto en el que ya no pueden salir si no que tienen que estar hospitalizados. Aula virtual tiene un programa especializado para ofrecerle a estos niños clases en su habitación y no se desescolaricen y ya tenemos al primer niño graduado de bachillerato no quiere decir que haya realizado todo su bachillerato acá pero se graduó de aula virtual, los clasificamos de acuerdo a su edad, sus conocimientos, las profesoras vienen todos los días, el director de este programa se llama Carlos, en el momento tenemos unas practicantes que están viniendo a hacer un trabajo con los pacientes, hacen visitas domiciliarias a niños que les dan la hospitalización en casa porque hay que hacerles el seguimiento y les dan clases en la casa esto es en alianza con el ministerio de educación y con la Fundación Telefónica también tenemos un espacio donde los niños van y reciben la clase donde tienen computador, colores, y un espacio lúdico para alejar a los niños de al ambiente clínico.</p> |

| ESTANDAR RSE               | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|----------------------------|----|--|----|----|----------|
| MC-40                      | 6  | La empresa capacita a la comunidad en la práctica de los valores democráticos y ciudadanos (convivencia, pluralismo, respeto a la diferencia, etc.). | X  |    |          |
| MC-41                      | 7  | La empresa desarrolla iniciativas de cooperación con entidades públicas, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil.                       |    | X  |          |
| MC- 45                     | 8  | La empresa apoya la gestión gubernamental local, regional o nacional en áreas o programas específicos.   |    | X  |          |
| GER -8                     | 9  | La empresa destina recursos para inversión social y donaciones a la comunidad?   | X  |    |          |
| MC- 45                     | 10 | Cuenta con mecanismos para conocer las políticas y programas de las autoridades locales la empresa   |    | X  |          |
| MC- 45                     | 11 | Cuenta con canales de comunicación con las autoridades locales la empresa  |    | X  |          |
| GER - 6                    | 12 | La empresa cuenta con mecanismos para que los empleados participen en actividades con o para la comunidad  |    | X  |          |
| GER-9<br>SGE 21 –<br>6.5.2 | 13 | La empresa cuenta con de canales de comunicación para conocer las expectativas y necesidades de las comunidades de área de influencia                |    | X  |          |
| SGE 21 –<br>6.5.3          | 14 | Si la organización realiza acciones solidarias o de acción social, elabora un informe que lo especifique   |    | X  |          |

#### CLIENTES

| ESTANDAR RSE | # | Item  | SI | NO | Detalles |
|--------------|---|---|----|----|----------|
| MC -12       | 1 | La empresa cuenta con mecanismos para atender preguntas, quejas y reclamos de sus clientes. | X  |    |          |
| MC -12       | 2 | La empresa desarrolla   |    | X  | -        |

| ESTANDAR RSE        | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|---------------------|----|--|----|----|----------|
|                     |    | mecanismos para fortalecer la comunicación con sus clientes. Cuales?   |    |    |          |
| MC -12              | 3  | La empresa controla los impactos de los productos y servicios en la salud de sus clientes.   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.4      | 4  | La empresa ofrece información sobre los contenidos de sus productos/servicios para orientar a sus clientes sobre los modos de uso, almacenamiento y desecho. |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.3      | 5  | La empresa define mecanismos para mejorar el servicio post-venta.  |    | X  |          |
| MC                  | 6  | La empresa respeta la privacidad de los clientes y evita la fuga de datos personales.  |    | X  |          |
| 7<br>SGE 21 – 6.2.2 | 7  | Realiza evaluaciones de satisfacción y a partir del análisis de los resultados implementa oportunidades de mejora  |    | X  |          |
| MC                  | 8  | Cuenta con mecanismos para garantizar la salud, y seguridad del cliente o consumidor en la adquisición, uso, y/o disposición de los bienes o servicios       |    | X  |          |
| MC                  | 9  | Cuenta con mecanismos que garantizan la veracidad y cumplimiento de las campañas de mercadeo y publicidad  |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.6      | 10 | Cuenta Respecto a las acciones que garanticen el respeto e imparcialidad en las campañas de mercadeo y publicidad PUBLICIDAD RESPONSABLE                     |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.8.2      | 11 | Participa en proyectos de cooperación y alianzas con sus competidores  | X  |    |          |
| SGE 21 - 6.8.1      | 12 | Cuenta con mecanismos para garantizar las relación basados en el respeto y la cooperación con los competidores   |    | X  |          |
| MC                  | 13 | Ha establecido canales de comunicación con los competidores la empresa   |    | X  |          |
| SGE 21 –            | 14 | En el proceso de investigación, desarrollo y la  |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE   | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|----------------|----|--|----|----|----------|
| 6.2.1.         |    | innovación incluir criterios éticos, laborales, ambientales y sociales |    |    |          |
| SGE 21 – 6.2.3 | 15 | Desarrolla buenas prácticas en las relaciones comerciales              |    | X  |          |

### PROVEEDORES

| ESTANDAR RSE   | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------|----|---|----|----|----------|
| ISO 26000      | 1  | La empresa ofrece información completa sobre los requerimientos que deben cumplir sus contratistas y proveedores.                                       |    | X  |          |
| ISO 26000      | 2  | La empresa cumple oportunamente con los compromisos contractuales adquiridos con sus proveedores y contratistas.  |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.3.1 | 3  | La empresa define criterios claros de evaluación y selección de contratistas y proveedores en relación a calidad, precio y responsabilidad contractual. |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.3.2 | 4  | Clasifica a sus proveedores actuales y futuros en función del riesgo derivado de su actividad   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 5  | La empresa fortalece la comunicación y la atención a sus contratistas y proveedores.  |    | X  |          |
| ISO 26000      | 6  | La empresa promueve el fortalecimiento de pequeños y medianos proveedores.  |    | X  | -        |
| SGE 21 – 6.3.3 | 7  | La empresa impulsa iniciativas de responsabilidad social en su cadena de contratistas y proveedores.  |    | X  |          |
| ISO 26000      | 8  | La empresa promueve la sana competencia entre sus proveedores o contratistas.   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 9  | La empresa promueve la compra y el uso de productos locales y nacionales.   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 10 | Sistemas / iniciativas para el pago oportuno a proveedores  |    | X  |          |
| ISO 26000      | 11 | Combate el trabajo infantil   |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|--------------|----|--|----|----|----------|
|              |    | en la cadena de valor                            |    |    |          |
| ISO 26000    | 12 | Combate el trabajo forzado en la cadena de valor |    | X  |          |

**INFORMACION ADICIONAL:**

## Anexo N. Gestión y Mejores Prácticas de RSE del Hospital Pablo Tobon Uribe

| Variables RSE               | Gestión y Mejores Prácticas RSE  |
|-----------------------------|--|
| <b>Gobierno Corporativo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cuenta con una Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial.</li> <li>• El Hospital concibe su Responsabilidad Social como un compromiso y una vocación que se deriva de sus convicciones filosóficas y su esencia como institución prestadora de servicios de salud.</li> <li>• La RSE es un compromiso de carácter transversal a toda la organización, desde su direccionamiento estratégico hasta la gerencia de los procesos y el día a día en los distintos niveles de responsabilidad de sus colaboradores.</li> <li>• La RSE la desarrolla mediante cinco componentes, representados en círculos concéntricos relacionados entre sí:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud.</li> <li>• Compromiso con los colaboradores y sus familias.</li> <li>• Gestión con proveedores de bienes y servicios.</li> <li>• Cuidado y compromiso con el medio ambiente.</li> <li>• Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional.</li> </ul> </li> </ul>   |
| <b>Derechos Humanos</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Igualdad de oportunidades:</b> Garantizar la igualdad de oportunidades partiendo del proceso de elección y continuando durante todo el proceso de desarrollo interno, fundamentado en un respeto en la dignidad humana.</li> </ul>   |
| <b>Prácticas Laborales</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Estrategia “líderes de seguridad”</b> cuya finalidad es promover comportamientos seguros al interior del hospital, mediante diferentes estrategias como observación de comportamientos inseguros, inspecciones, identificación de causas de accidentes.</li> <li>• <b>Programa de Mentores:</b> Es el proceso de aprendizaje personal por el cual dos colaboradores del hospital, establecen una relación personalizada, orientada a compartir de manera informal conocimiento relevante con la carrera de desarrollo profesional.</li> <li>• <b>Programas de Reconocimiento:</b> Busca atraer, motivar y retener a los colaboradores a través del reconocimiento de su contribución y comportamientos claves para el éxito del negocio según la planeación estratégica.</li> <li>• <b>Licencia Remunerada para Estudio:</b> La licencia remunerada y/o acción de formación es un componente del régimen de méritos e incentivos que el hospital otorga a sus colaboradores con el propósito de reconocer la calidad de su trabajo, promover su enriquecimiento intelectual y profesional y estimular su productividad.</li> <li>• <b>Banco de tiempo:</b> Los colaboradores tendrán la posibilidad de trabajar tiempo adicional, previa coordinación con el jefe directo, con el fin de utilizar esas horas trabajadas para una actividad relacionada con: Cirugías no POS, cuidado/visita a dependientes entre otras ciudades y estudios</li> <li>• <b>Acuerdo Corporativo de Parqueadero:</b> Tarifas preferenciales destinadas para el uso de parqueadero, con pago por nomina.</li> <li>• <b>Remuneración Flexible Integral:</b> Es un esquema de pago</li> </ul> |

| Variables RSE            | Gestión y Mejores Prácticas RSE   |
|--------------------------|---|
|                          | <p>personalizado que permite que el colaborador maximice sus ingresos mensuales sin modificar sus hábitos de consumo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Descuentos en Servicios Hospitalarios:</b> Se factura según las tarifas de la seguridad social (clasificación 6) y un descuento adicional del 5% a los colaboradores que hagan uso de los servicios ambulatorios, hospitalarios o de urgencias. En medicamentos del servicio farmacéutico tienen un descuento adicional de 7%. Se hace extensivo a los beneficiarios de ley.</li> <li>• <b>Día de Bienestar:</b> Esta iniciativa otorga un día remunerado de trabajo al año para atender tratamientos, citas médicas, chequeos, entre otras actividades para el cuidado de la salud.</li> <li>• <b>Pico y Placa:</b> Los colaboradores que usan vehículo particular para desplazarse al hospital, pueden iniciar su jornada laboral a las 6:30 y culminarla a las 4:30 pm los días que apliqué la medida.</li> <li>• <b>Tarde libre por buen uso de turnos:</b> Como una manera de fomentar el uso adecuado de los turnos en el hospital y contribuir a una óptima organización del trabajo, se da una tarde libre cuando el colaborador no realice cambio alguno en los turnos establecidos durante un periodo de tres meses continuos y dentro de un año de calendario.</li> <li>• <b>Programa de atención psicológica a colaboradores:</b> Este servicio busca brindar a los colaboradores del hospital a través de la red de apoyo, servicios profesionales en psicología, psiquiatría, y en orientación familiar.</li> <li>• <b>Ahorro Procasa:</b> Este beneficio tiene como objetivo la adquisición de vivienda para el colaborador, facilitando la gestión en el ahorro del dinero necesario.</li> <li>• <b>Permiso retribuido para el cuidado de dependientes:</b> El hospital concede una vez al año, a los colaboradores que tengan dependientes menores o adultos, las horas equivalentes a una jornada laboral para actividades relacionadas con: visitas odontológicas, visitas medicas, colegio, guardería, emergencias.</li> <li>• <b>Permiso adicional para atención a recién nacidos:</b> Una vez terminada la Licencia por maternidad / paternidad, la colaboradora puede trabajar durante la primera semana medio tiempo de su jornada contratada. En casos de paternidad las horas hábiles de permiso serán ocho mensuales.</li> </ul> |
| <b>Gestión Ambiental</b> | <p><b>Programa de Manejo Integral de Residuos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Desactivación de alta eficiencia con vapor:</b> Aprovechamiento de los residuos vegetales por medio del compostaje.</li> <li>• Neutralización, incineración, encapsulamiento relleno de seguridad y relleno sanitario.</li> <li>• Adecuada segregación de residuos lo cual genera un indicador de porcentaje de residuos generados biodegradables, reciclables, peligrosos y ordinarios</li> <li>• Donación de residuos sólidos reciclables a empresas que manejan dichos residuos y que generan trabajo a personas de bajos recursos.</li> <li>• Desarrollo de planes pos- consumo a través de: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Computadores para educar.</li> <li>○ Catex, entrega de residuos eléctricos.</li> <li>○ Recopila, entrega de pilas y baterías.</li> </ul> </li> </ul>   |

| Variables RSE      | Gestión y Mejores Prácticas RSE  |
|--------------------|--|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Lumina, disposición de luminarias.</li> <li>○ Remediar, recolección de medicamentos de los visitantes.</li> <li>○ Thonner, reciclaje de las impresoras.</li> </ul>  |
| <b>Comunidad</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Proyecto SEGURO TE QUIERO</b>, dirigido a madres comunitarias para que conozcan sobre prevención y atención de emergencias y desastres.</li> <li>● Comité <b>SOMOS VECINOS</b>.</li> <li>● <b>Programa de clasificación socio-económica</b> liderado por el departamento de trabajo social quien a través de un estudio integral identifica las capacidades de las personas y asigna un subsidio en servicios de salud.</li> </ul>   |
| <b>Clientes</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Aula Pablito</b>: Permite a los niños hospitalizados afrontar las dificultades propias de cada enfermedad, expresar emociones, minimizar sus dolores, temores y continuar su proceso de aprendizaje mediante actividades lúdico- pedagógicas como juegos, cuentos, pintura y música. Ese espacio esta dirigido por una docente en educación preescolar y con alfabetizadores de colegios.</li> <li>● <b>LEO CON VOS</b>: Programa de lectura en voz alta dirigido a los pacientes adultos hospitalizados y sus acompañantes con el objetivo de hacer más amena la estancia y fomentar el gusto por la lectura, este programa es patrocinado por el Almacén Rayitas.</li> <li>● <b>Programa de Acompañamiento a las familias de pacientes de cuidado crítico</b>: reuniones con el equipo de salud dedicado al cuidado directo e indirecto del paciente ofreciendo información a los familiares con el fin de disminuir la ansiedad de las familias.</li> <li>● <b>Grupo MOMENTOS DE VIDA</b>: espacio para mujeres con cáncer, donde semanalmente se comparten experiencias de vida y conocimientos relacionados con la enfermedad en el que participan un equipo un equipo multidisciplinario; es un grupo de apoyo ya que se trabaja en torno a objetivos terapéuticos.</li> </ul> |
| <b>Proveedores</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tiene establecido los siguientes Deberes para con sus proveedores: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Igualdad en las condiciones de información para los proveedores a través de la web, en la cual se genera información sobre las políticas y principios de contratación que tiene el hospital con sus proveedores.</li> <li>✓ Transparencia en la seriedad de la negociación.</li> <li>✓ Pago oportuno: El hospital tiene como meta y se ha mantenido en el pago oportuno a sus proveedores durante los 30 días establecidos contractualmente.</li> <li>✓ Cumplimiento del compromiso de las compras en condiciones estables del mercado: El hospital presenta periódicamente cambios en las ofertas mercantiles, las cuales son comunicadas oportunamente a los proveedores con el propósito que estos puedan adecuar su oferta.</li> <li>✓ Confidencialidad de la información: en el momento de adjudicarse algún contrato a los proveedores, el hospital reserva esta información y asegura su confidencialidad.</li> <li>✓ Trato respetuoso, honesto y amable: en su interacción cotidiana a los colaboradores y proveedores se les exige el</li> </ul> </li> </ul>   |

| Variables RSE | Gestión y Mejores Prácticas RSE  |
|---------------|--|
|               | <p>establecimiento de relaciones laborales fundamentadas en el respeto y la amabilidad, tanto en el personal del hospital como con los pacientes.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación de los criterios de responsabilidad social con proveedores de bienes: Anualmente el hospital realiza una encuesta con criterios de responsabilidad social a sus proveedores de bienes en los que se evalúan criterios como: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Afiliación a los empleados a la seguridad social en salud, protección en riesgos profesionales, pensiones y cesantías.</li> <li>✓ Cumplimiento en el pago de impuestos.</li> <li>✓ Transparencia en el proceso de contratación.</li> <li>✓ Trabajadores mayores de 18 años.</li> <li>✓ Programas de beneficios o proyección hacia la comunidad.</li> <li>✓ Políticas de diversidad étnica entre sus trabajadores y empleados.</li> <li>✓ Políticas que le permiten la diversidad de género entre sus trabajadores y empleados.</li> <li>✓ Programas de separación de residuos.</li> <li>✓ Tipos de políticas de anticorrupción.</li> <li>✓ Código de ética.</li> <li>✓ Cláusulas de anticorrupción en los contratos de los empleados.</li> <li>✓ Tipo de certificaciones con las que cuenta.</li> </ul> </li> </ul> |

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo O. Lista de chequeo RSE Hospital Pablo Tobon Uribe

| #  | Item   | SI | NO |  |
|----|--|----|----|--|
| 1  | Guía ISO 26000   |    | X  |  |
| 2  | Norma SGE 21: 2008   |    | X  |  |
| 3  | Norma Colombiana GTC 180   |    | X  |  |
| 4  | Norma EFR 1000-1   |    | x  |  |
| 5  | GRI 3.1  |    | X  |  |
| 6  | INDICADORES ETHOS  |    | X  |  |
| 7  | ISO 9001: 2008   | X  |    | ISO 4001 DESDE EL 2009   |
| 8  | La empresa es signataria del pacto global?   |    | X  |  |
| 9  | <p>La empresa apoya los 10 principios del pacto global</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>11. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos</li> <li>12. No ser cómplice de abuso de los derechos</li> <li>13. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negación colectiva</li> <li>14. Eliminar el trabajo forzoso obligatorio</li> <li>15. Abolir cualquier forma de trabajo infantil</li> <li>16. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación</li> <li>17. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales</li> <li>18. Promover mayor responsabilidad medioambiental</li> <li>19. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente</li> <li>20. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno.</li> </ol> | X  |    |  |
| 10 | Joint Comission International  |    | X  |  |
| 11 | Hospital Verde   |    | X  | •  |
| 12 | Reconocimientos Obtenidos en términos de RSE y Sostenibilidad  | X  |    | <p><b>Año 2012</b></p> <p>Premio Empresa Libre de influenza: Sociedad Colombiana de Medicina de Trabajo</p> <p>Premio Baxter seguridad del paciente: Baxter</p> <p>Empresa Familiarmente Responsable EFR: Fundacion mas familia, iniciativa internacional que busca la occiliacion dela vida laboral y la vida familiar de los trabajadores</p> <p>Mejor empresa para trabajar en el sector salud en Colombia y emepresa con mejor</p> |

| # | Item | SI | NO |  |
|---|------|----|----|--|
|   |      |    |    | reputación en el sector salud en Colombia, Empresa mas responsable en el sector salud en Colombia por (MERCOSUR) monitor empresarial de reputación corporativa |

### Comunicación - Transparencia

|   | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|---|----|----|----------|
| 1 | Medios para desplegar la política de RSE  | X  |    |          |
| 2 | Balance social  | X  |    |          |
| 3 | Informe de sostenibilidad   |    | X  |          |
| 4 | Plan de socialización y sensibilización sobre la RSE al personal de la compañía |    | X  |          |

### GOBIERNO CORPORATIVO

| ESTANDAR RSE   | # | Item  | SI | NO | Detalles   |
|----------------|---|---|----|----|--|
| MC             | 1 | Cuenta con una MISION socialmente responsables.                                   |    | X  | Brindar la mejor atención en salud de alta complejidad y contribuir a la generación y transmisión del conocimiento en el marco del humanismo cristiano.  |
| MC             | 2 | Cuenta con una VISION socialmente responsables.                                   |    | X  | Ser hospital líder en centros de excelencia de alta complejidad, centrado en el ser humano y abierto al mundo  |
| SGE 21 – 6.1.2 | 3 | La institución cuenta con una política o estrategia de RSE                        | X  |    | El Hospital concibe su Responsabilidad Social como un compromiso y una vocación que se deriva de sus convicciones filosóficas y su esencia como institución prestadora de servicios de salud.<br>Es un compromiso de carácter transversal a toda la organización, desde su direccionamiento estratégico hasta la gerencia de los procesos y el día a día en los distintos niveles de responsabilidad de sus colaboradores.<br>Se hace vida mediante cinco componentes, representados en círculos concéntricos relacionados entre sí:<br>Componentes de la Responsabilidad Social del Hospital Pablo Tobon Uribe<br>1. Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud<br>2. Compromiso con los colaboradores y sus familias<br>3. Gestión con proveedores de bienes y servicios<br>4. Cuidado y compromiso con el medio ambiente<br>5. Relaciones con la comunidad local, nacional e internacional |
| SGE 21 – 6.1.6 | 4 | Cuenta con unos Objetivos de Calidad con un enfoque de RSE – indicadores medibles |    | X  |  |

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles   |
|-----------------|----|--|----|----|--|
| MC              | 5  | Adopta unos principios o valores que orientan su gestión y los socializa                                     | X  |    | Nuestros valores<br>Verdad<br>Amor<br>Liderazgo<br>Orden<br>Respeto<br>Equidad<br>Solidaridad  |
| MC              | 6  | Cuenta con compromisos definidos de RSE  | X  |    | Nuestros compromisos<br>Estamos comprometidos con:<br>El paciente y su familia<br>Nuestra razón de ser.<br>Nuestros benefactores<br>Por su aporte decisivo y confianza permanente.<br>Nuestros proveedores<br>Soporte fundamental.<br>El sector salud<br>Equipo del cual hacemos parte.<br>El medio ambiente<br>Protegiendo nuestra ecología.<br>Las generaciones futuras<br>Somos hospital universitario.<br>La patria<br>Porque nuestro servicio construye paz.<br>Dios<br>Como sus servidores.<br>Nosotros mismos<br>Porque en familia nos esforzamos diariamente por crecer y mejorar.<br>Nuestros clientes<br>Parte activa de nuestro servicio. |
| SGE 21 - 6.1.4  | 7  | Cuenta con un comité de gestión ética y responsabilidad social   |    | X  |  |
| SGE 21 - 6.1.5  | 8  | Cuenta con un líder o grupo que oriente la cultura, la estrategia y las prácticas de responsabilidad social. | X  |    | Coordinadora de Responsabilidad Social Empresarial HPTU  |
| SGE 21 - 6.1.12 | 9  | Elaboración y publicación de informe de sostenibilidad.  | X  |    | Desde el año 2007  |
| SGE 21 - 6.1.3  | 10 | Código de Conducta y/o Código de Buen Gobierno   | X  |    | Código de Ética  |
| SGE 21 - 6.1.7  | 11 | Cuenta con una clasificación y priorización de sus grupos de interés   | X  |    | Colaboradores<br>Empresas prestadoras de servicios especiales<br>Comunidad   |
| SGE 21 - 6.1.7  | 12 | Cuenta con mecanismos para conocer y aprovechar las opiniones de los grupos de interés                       |    | X  |  |

## DERECHOS HUMANOS

| ESTANDAR RSE           | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|------------------------|----|---|----|----|---|
| MC                     | 1  | La organización tiene un compromiso público de respeto a los derechos humano que sea divulgado ampliamente al público interno o externo?  | X  |    |   |
| MC                     | 2  | La empresa se encuentra vinculada con alguna iniciativa de derechos humanos y/o desarrollo sostenible   | X  |    |   |
| SGE 21 – 6.4.2.        | 3  | La empresa promueve en su talento humano los derechos humano o la inclusión de los sectores vulnerables   | X  |    | A través de campañas al interior de la organización y por la pagina web de la misma.  |
| PG- 1                  | 4  | Periódicamente se aplican mecanismos en la empresa con el propósito de evaluar y vigilar que se respeten los derechos humanos de los trabajadores   |    | X  |   |
| PG- 2                  | 5  | Periódicamente se aplican mecanismos para la difusión de los derechos humanos con el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y otras partes interesadas                           | X  |    | Divulgación de los derechos y deberes de los pacientes a través información física y electrónica<br>Entrega del folleto por parte del personal de apoyo al usuario a los pacientes o familiares mínimo en las primeras 24 horas desde su ingreso y posteriormente el personal de enfermería verifica la comprensión de la información brindada.<br><br>Acompañamiento psicológicos, social y espiritual del paciente y la familia |
| PG- 3                  | 6  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas |    | X  |   |
| PG- 4                  | 7  | Se tienen establecidos medios en la empresa para la atención de los reclamos de violaciones a los derechos humanos en la empresa  |    | X  |   |
| PG- 5                  | 8  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas |    | X  |   |
| PG- 6                  | 9  | Se tiene establecidos mecanismos para determinar y vigilar que no se realicen en la empresa acciones de violación de los derechos humanos en forma directa                                      |    | X  |   |
| PG- 7<br>GRI-HR1 – HR2 | 10 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones                                  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE   | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|--|----|---|----|----|---|
|  |    | de violación de los derechos humanos (complicidad beneficiosa)  |    |    |   |
| <b>PG- 8</b>   | 11 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se realizan acciones de violación de los derechos humanos en la comunidad en la que se pertenece (complicidad silenciosa) |    | X  |   |
| <b>MC -15<br/>GRI- HR4<br/>SGE 21 –<br/>6.4.1<br/>PG - 6</b> | 12 | La empresa desarrolla iniciativas para evitar todo tipo de discriminación (raza, sexo, edad, religión) en sus procesos internos.  |    | X  | Igualdad de oportunidades: Garantizar la igualdad de oportunidades partiendo del proceso de elección y continuando durante todo el proceso de desarrollo interno, fundamentado en un respeto en la dignidad humana. |
| MC – 23  | 13 | La empresa ha desarrollado iniciativas para prevenir, denunciar y sancionar todo tipo de acoso.   |    | X  |   |
| MC – 26<br>SGE 21 –<br>6.4.3                                 | 14 | La empresa promueve la vinculación de poblaciones diversas (vulnerables/marginales/discapacidad).   |    | X  |   |

### PRÁCTICAS LABORALES

| ESTANDAR RSE                             | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--|---|--|----|----|--|
| MC – 13<br>SGE 21 –<br>6.4.5             | 1 | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores en materia de salud y seguridad industrial. | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Estrategia “líderes de seguridad” cuya finalidad es promover comportamientos seguros al interior del hospital, mediante diferentes estrategias como observación de comportamientos inseguros, inspecciones, identificación de causas de accidentes.</li> <li>• COPASO comité paritario de salud ocupacional</li> <li>• Comité de emergencias</li> <li>• Equipo de Brigadistas</li> <li>• Apoyo en gestión con actores claves en salud; Los colaboradores del hospital recibirán los beneficios de salud ocupacional, que buscan proteger y mejorar la salud física, mental social y espiritual de estos en sus puestos de trabajo.</li> </ul> |
| MC – 14<br>GRI LA2                       | 2 | La empresa aplica criterios objetivos para los procesos de contratación, capacitación, ascenso y evaluación.                   |    | X  |  |
| MC – 15<br>GRI –LA1<br>SGE 21 –<br>6.4.7 | 3 | La empresa promueve acciones para el desarrollo educativo y profesional de sus trabajadores.                                   | X  |    | Desarrolla dos modalidades FORMACION AVANZADA: patrocinio a profesionales en niveles de especialización, sub-especialización, maestría y entrenamientos de alto nivel  |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|--|----|----|--|
|              |   |  |    |    | <p>FORMACION CONTINUA:<br/>Competencias del ser, destrezas y conocimientos</p> <p>Licencias especiales con reserva de puesto: El colaborador tendrá la opción de solicitar una Licencia o permiso no remunerado entre 1 y 60 días, para estudios en exterior y programas académicos que requieran una dedicación superior al 60% de la jornada laboral diaria.</p> <p>Banco de tiempo: Los colaboradores tendrán la posibilidad de trabajar tiempo adicional, previa coordinación con el jefe directo, con el fin de utilizar esas horas trabajadas para una actividad relacionada con: Cirugías no POS, cuidado/visita a dependientes entre otras ciudades y estudios</p>   |
| MC           | 4 | La empresa otorga a sus empleados beneficios adicionales a los legales (educativos, económicos, sociales o culturales) | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneración flexible integral, es un esquema de pago personalizado que permite que el colaborador maximice sus ingresos mensuales sin modificar su hábitos de consumo</li> <li>• Actividades lúdicas: Actividades relacionadas con días especiales y eventos culturales: día de la familia, jornada deportiva, navidad, feria del libro, aniversario del hospital.</li> <li>• Convivencia: Orientada a fortalecer la cultura organizacional y de formación para colaboradores del hospital</li> <li>• Acuerdo corporativo de parqueadero Tarifas preferenciales destinadas entre el hospital y Corpaul para el uso de parqueadero, con pago por nomina</li> <li>• Remuneración flexible integral: Es un esquema de pago personalizado que permite que el colaborador maximice sus ingresos mensuales sin modificar sus hábitos de consumo</li> <li>• Descuentos en servicios hospitalarios: Se facturara según las tarifas de la seguridad social (clasificación 6) y un descuento adicional del 5% a</li> </ul> |

| ESTANDAR RSE                       | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|------------------------------------|---|---|----|----|---|
|                                    |   |   |    |    | <p>los colaboradores que hagan uso de nuestros servicios ambulatorios, hospitalarios o de urgencias. En medicamentos del servicio farmacéutico tendrán un descuento adicional de 7%. Se hace extensivo a los beneficiarios de ley.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Comedor: El hospital cuenta con un comedor para todos los colaboradores, donde se le suministran alimentos de alta confiabilidad y calidad nutricional, a un costo favorable y con deducción por nomina.</li> <li>• Día de bienestar Esta iniciativa otorga día remunerado de trabajo al año para atender tratamientos, citas medicas, chequeos, entre otras actividades para el cuidado de la salud</li> <li>• Pico y placa: Los colaboradores que usan vehículo particular para desplazarse al hospital, podrán iniciar su jornada laboral a las 6:30 y culminarla a las 4:30 pm los días que apliqué la medida.</li> <li>• Tarde libre por buen uso de turnos: Como una manera de fomentar el uso adecuado de los turnos en el hospital, y contribuir a una optima organización del trabajo, se dará una tarde libre cuando el colaborador no realice cambio alguno en los turnos establecidos durante un periodo de tres meses continuos y dentro de un año de calendario.</li> </ul> |
| SGE 21- 6.4.3<br>SGE 21 –<br>6.4.6 | 5 | La empresa mejora las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación.         |    | X  |   |
| MC – 19<br>GRI LA8                 | 6 | La empresa desarrolla hábitos saludables (salud laboral, práctica de deportes, dieta saludable, prácticas anti-estrés). | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jornada de vacunación para la familia</li> <li>- Jornadas de promoción y prevención con alianza de las IPS</li> <li>- Programa de riesgo cardiovascular</li> <li>- Programa de futuras mamás</li> <li>- Transporte: El hospital brinda a sus colaboradores el servicio de</li> </ul>   |

| ESTANDAR RSE                         | #  | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------------------------------|----|--|----|----|--|
|                                      |    |  |    |    | transporte sin ningún costo, cubriendo cuatro rutas (Aguacatala, Niquia, Centro y Castilla)  |
| MC - 20                              | 7  | La empresa promueve horarios flexibles o reducción de jornada para equilibrar la vida personal y laboral de sus trabajadores | X  |    | Programa de atención psicológica a colaboradores: Este servicio busca brindar a los colaboradores del hospital a través de la red de Apoyo, servicios profesionales en psicología, psiquiatría, y en orientación familiar.   |
| MC - 22<br>SGE 21 - 6.4.10<br>PG -16 | 8  | La empresa fomenta espacios o mecanismos para que los trabajadores expresen sus ideas, sugerencias, propuestas o quejas.     | X  |    | Medición del clima laboral   |
| GRI LA10<br>SGE 21 - 6.4.7           | 9  | Programas para complementar la formación de sus trabajadores y mejorar sus habilidades                                       |    | X  |  |
| SGE 21 - 6.4.8                       | 10 | Programas para medir / mejorar el clima laboral  |    | X  |  |
| MC                                   | 11 | Iniciativas para la contratación de trabajadores locales   |    | X  |  |
| SGE 21 - 6.4.4<br>MC - 20            | 12 | Iniciativas / programas para garantizar el equilibrio trabajo-familia (horarios diferenciales, trabajos a distancia, etc.)   | X  |    | <p>Certificación del hospital como empresa familiarmente responsable EFR</p> <p>Todas las políticas de gestión humana deben facilitar el equilibrio entre los escenarios de la vida familiar, personal y laboral de los colaboradores.</p> <p>Ahorro Procasa: Este beneficio tiene como objetivo la adquisición de vivienda para el colaborador, facilitando la gestión en el ahorro del dinero necesario</p> <p>Permiso retribuido para el cuidado de dependientes: El hospital concede una vez al año, a los colaboradores que tengan dependientes menores o adultos, las horas equivalentes a una jornada laboral para actividades relacionadas con: visitas odontológicas, visitas medicas, colegio, guardería, emergencias.</p> <p>Permiso adicional para atención a recién nacidos: Una vez terminada la Licencia por maternidad / paternidad, la colaboradora podrá trabajar durante la primera semana medio tiempo de su jornada contratada. En casos de paternidad las horas hábiles de permiso serán ocho.</p> |
| 15                                   | 13 | Políticas sobre la participación de la mujer en cargos directivos  |    | X  |  |

| ESTANDAR RSE                                      | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|----|---|----|----|----------|
| GRI –LA13<br>SGE 21 – 6-4.3                       |    | y equidad salarial  |    |    |          |
| MC – 24<br>GRI – HR5<br>SGE 21 – 6.4.2.<br>PG - 9 | 14 | La empresa garantiza el respeto a la libre asociación.  |    | X  |          |
| SGE 21 -6.4.9                                     | 15 | Cuenta con un programa de Reestructuración responsable en el caso que deba cerrar la organización   |    | X  |          |
| GRI HR6 – HR7<br>SGE 21 – 6.4.1.                  | 16 | La empresa cuenta con medidas para impedir el trabajo infantil o el trabajo forzoso   |    | X  |          |
| PG – 15   | 17 | Los colaboradores conocen los términos y condiciones del servicio al que fue contratado y la libertad de abandonarlo  |    | X  |          |
| PG – 6 -25  | 18 | En los procesos de administración de sueldos y promociones al personal se mantiene una política de igualdad de oportunidades considerando las competencias. |    | X  |          |
| PG- 6 -26   | 19 | En los programas de capacitación y desarrollo de personal se mantiene la igualdad de oportunidades considerando las competencias                            |    | X  |          |
| PG – 6-27   | 20 | Existen mecanismos de revisión periódicos que aseguren la no discriminación del personal de cualquiera de sus formas  |    | X  |          |
| PG – 6-28   | 21 | Se cuenta con indicadores que muestren la igualdad de oportunidades en aspectos de genero, edad, etc.   |    | X  |          |

### GESTIÓN AMBIENTAL

| ESTANDAR RSE                        | # | Item  | SI | NO | Detalles                                |
|-------------------------------------|---|---|----|----|---|
| MC -36<br>PG – 29<br>SGE 21 – 6.6.1 | 1 | Cuenta la empresa con una política de gestión ambiental?                              | X  |    | Esta certificada con la Norma ISO 14001 |
| SGE 21 – 6.6.3                      | 2 | La empresa cuenta con un programa de gestión ambiental con objetivos y metas medibles |    | X  |   |
| MC 27                               | 3 | La empresa promueve la  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE                | #  | Item   | SI | NO | Detalles   |
|-----------------------------|----|--|----|----|--|
| PG-36                       |    | formación ambiental de sus colaboradores y el fortalecimiento de la cultura de responsabilidad ambiental.                            |    |    |  |
| MC32                        | 4  | La empresa promueve proyectos de ecoeficiencia en sus productos o servicios.   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo integral de plagas y vectores</li> <li>Manejo de componente arbóreo y paisajístico</li> </ul>  |
| MC 33                       | 5  | La empresa desarrolla iniciativas para atender y mitigar los impactos ambientales de sus procesos y productos sobre los ecosistemas. |    | X  |  |
| MC 33                       | 6  | La empresa involucra a los grupos de interés que ha definido en la gestión ambiental   |    | X  |  |
| GR EN1                      | 7  | Mide y define la cantidad y calidad de materias primas e insumos utilizados en los procesos productivos de la empresa                | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Manejo de productos químicos realización de simulaciones periódicas para monitorear el entrenamiento y capacitación de los colaboradores</li> <li>Diseño de un tablero de indicadores para monitorear</li> </ul>  |
| SG21 – 6.6.4                | 8  | Cuenta con un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a la actividad                               |    | X  |  |
| MC -29<br>PG 31<br>GRI EN3  | 9  | Mide y realiza planes de reducción del consumo de energía  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación de lámparas ahorradoras</li> <li>Calentamiento del agua para baño de Los pacientes a través de paneles solares</li> <li>Sensibilización a colaboradores en el recurso</li> </ul>  |
| MC-30<br>PG-31<br>GRI 8     | 10 | Mide y realiza planes de reducción del consumo de agua   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Instalación de grifos ahorradores en toda la clínica</li> <li>Cambios en los procesos de lavandería</li> <li>Educación a colaboradores y empresas outsourcing</li> </ul>  |
| PG 38<br>GRI – EN16<br>EN17 | 11 | Realiza control de emisiones de gases y sustancias perjudiciales para prevenir el impacto al medio ambiente                          |    | X  |  |
| GRI – EN22                  | 12 | Mide y tiene planes para reducir los desechos y residuos generados   | X  |    | <p>Programa de Manejo Integral de residuos: Desactivación de alta eficiencia con vapor Aprovechamiento de los residuos vegetales por medio del compostaje y disposición adecuada es escombrera. Neutralización, incineración, encapsulamiento rellano de seguridad y relleno sanitario</p> <p>A través de canecas segregación adecuada de residuos lo cual genera un indicador de porcentaje de residuos generados</p> |

| ESTANDAR RSE                        | #  | Item  | SI | NO | Detalles   |
|-------------------------------------|----|---|----|----|--|
|                                     |    |   |    |    | <p>biodegradables, reciclables, peligrosos y ordinarios</p> <p>Donación de residuos sólidos reciclables a empresas que manejen desechos residuos y que generan trabajo a personas de bajos recursos</p> <p>Desarrollo de planes pos- consumo a través de:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Computadores para educar</li> <li>- Catex entrega de residuos eléctricos</li> <li>- Recopila entera de pilas y batería</li> <li>- Lumina disposición de luminarias</li> <li>- Remediar, recolección de medicamentos de los visitantes</li> <li>- Thonner reciclaje de las impresoras</li> </ul> |
| MC-31<br>PG - 35                    | 13 | Realiza programas de reciclaje  |    | X  |  |
| PG- 45                              | 14 | Realiza programas de rehusó   |    | X  |  |
| PG- 37<br>GRI –EN26<br>SG21 – 6.6.2 | 15 | Cuenta con la descripción de los impactos ambientales de los principales productos o servicios              |    | X  |  |
| GER - 13                            | 16 | Evalúa técnicamente el posible impacto ambiental del desarrollo e innovación de nuevos bienes y/o servicios |    | X  |  |
| PG -41<br>GRI –EN28                 | 17 | Mantiene registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes.     |    | X  |  |
| MC-34                               | 18 | Cumple con la regulación y normatividad vigente en materia ambiental  |    | X  |  |
| PG -33<br>GRI EN1-<br>EN28          | 19 | Cuentan con un sistema de indicadores en temas ambientales para dar seguimiento periódico a su cumplimiento |    | X  |  |
| SGE 21 -<br>6.6.5                   | 20 | La empresa hace público los resultados del impacto que ella ejerce sobre el medio ambiente                  |    | X  |  |

**PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

| ESTANDAR RSE              | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|---------------------------|---|---|----|----|---|
| MC -42                    | 1 | La empresa promueve la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno. |    | X  |   |
| MC-44                     | 2 | La empresa promueve relaciones transparentes con las autoridades públicas e instituciones gubernamentales.  |    | X  |   |
| PG-46                     | 3 | Se tienen identificados los procesos susceptibles de corrupción y cohecho                                   |    | X  |   |
| PG-48<br>SGE 21-<br>6.1.9 | 4 | Existe un política que prevenga los actos de corrupción   | X  |    | <p>Deberes del hospital con sus proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Transparencia en la seriedad de la negociación</b></li> <li>- <b>Igualdad en las condiciones de la información:</b> a través de la web el cual permite generar información sobre las políticas y principios de contratación que tiene el hospital con sus proveedores.</li> <li>- <b>Pago oportuno:</b> El hospital tiene como meta y se ha mantenido en el pago oportuno a sus proveedores durante los 30 días establecidos contractualmente.</li> <li>- <b>Cumplimiento del compromiso de las compras en condiciones estables del mercado:</b> El hospital presenta periódicamente cambios en las ofertas mercantiles, las cuales son comunicadas oportunamente a los proveedores con el propósito que estos puedan adecuar su oferta.</li> <li>- <b>Confidencialidad de la información:</b> en el momento de adjudicarse algún contrato a los proveedores, el hospital reserva esta información ya segura su confidencialidad.</li> <li>- <b>Trato respetuoso, honesto y amable:</b> en su interacción cotidiana a los colaboradores y proveedores se les exige el establecimiento de relaciones laborales fundamentadas en el respeto y la amabilidad, tanto en el personal del hospital como con los pacientes</li> </ul> |
| PG-48<br>GRI – S03        | 5 | Se capacita al personal contra la corrupción y el soborno   |    |    |   |

| ESTANDAR RSE      | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|-------------------|----|---|----|----|----------|
| PG-49             | 6  | Existen mecanismos de revisión interna que identifican los actos de corrupción y soborno del personal de manera periódica |    | X  |          |
| PG 50<br>GRI –S04 | 7  | Se adoptan las medidas necesarias para corregir los actos de corrupción identificados en las revisiones                   |    | X  |          |
| GER-13            | 8  | Informa a los empleados sobre las sanciones en casos de encontrar evidencias de soborno                                   |    | X  | -        |
| GER-14            | 9  | Cuenta con mecanismos de control para asegurar la transparencia en los procesos de compras y contrataciones               |    | X  |          |
| GER-15            | 10 | Cuenta con canales de comunicación confidenciales donde empleados y terceros puedan hacer denuncias                       |    | X  |          |
| GER-16            | 11 | Verifica previamente la idoneidad y transparencia de las organizaciones con las que se tiene algún tipo de relación       |    | X  |          |

### COMUNIDAD

| ESTANDAR RSE                  | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|-------------------------------|---|--|----|----|---|
| MC-43                         | 1 | La empresa cuenta con una política de relación con su comunidad de influencia.   | X  |    | Como Fundación sin animo de lucro, se debe a la comunidad.<br>- Comité SOMOS VECINOS<br>- Proyecto SEGURO TE QUIERO, madres comunitarias conocer sobre prevención y atención de emergencias y desastres |
| GRI –S01<br>SGE 21 –<br>6.5.1 | 2 | La empresa realiza una revisión de los impactos positivos y/o negativos del desarrollo de su actividad en la comunidad de influencia |    | X  |   |
| MC-37                         | 3 | La empresa involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte a la solución.  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE | #  | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|----|--|----|----|--|
| MC-38        | 4  | La empresa cuenta con unos compromisos con la comunidad formalmente reconocidos.   | X  |    | Programa de clasificación socio-económica liderado por el departamento de trabajo social quien a través de un estudio integral identifica las capacidades de las personas y asigna un subsidio en servicios de salud |
| MC-39        | 5  | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar el bienestar o desarrollo de la comunidad en la que ejerce influencia social.                         |    | X  |  |
| MC-40        | 6  | La empresa capacita a la comunidad en la práctica de los valores democráticos y ciudadanos (convivencia, pluralismo, respeto a la diferencia, etc.). |    | X  |  |
| MC-41        | 7  | La empresa desarrolla iniciativas de cooperación con entidades públicas, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil.                       |    | X  |  |
| MC- 45       | 8  | La empresa apoya la gestión gubernamental local, regional o nacional en áreas o programas específicos.   |    | X  |  |
| GER -8       | 9  | La empresa destina recursos para inversión social y donaciones a la comunidad?   |    | X  |  |
| MC- 45       | 10 | Cuenta con mecanismos para conocer las políticas y programas de las autoridades locales la empresa   |    | X  |  |
| MC- 45       | 11 | Cuenta con canales de comunicación con las autoridades locales la empresa  |    | X  |  |
| GER - 6      | 12 | La empresa cuenta con mecanismos para que los empleados participen en actividades con o para la comunidad  |    | X  |  |

| ESTANDAR RSE               | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------------------|----|---|----|----|----------|
| GER-9<br>SGE 21 –<br>6.5.2 | 13 | La empresa cuenta con de canales de comunicación para conocer las expectativas y necesidades de las comunidades de área de influencia |    | X  |          |
| SGE 21 –<br>6.5.3          | 14 | Si la organización realiza acciones solidarias o de acción social, elabora un informe que lo especifique                              |    | X  |          |

### CLIENTES

| ESTANDAR RSE      | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|-------------------|---|--|----|----|---|
| MC -12            | 1 | La empresa cuenta con mecanismos para atender preguntas, quejas y reclamos de sus clientes.  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de evaluación y sugerencias</li> <li>• Libreta de calificaciones del paciente – usuario: evaluación realizada por un ente externo</li> <li>• Felicitaciones, Sugerencias y Reclamos</li> <li>• Asociación de usuarios a través de la actividad “te escuchamos”</li> <li>•</li> </ul>   |
| MC -12            | 2 | La empresa desarrolla mecanismos para fortalecer la comunicación con sus clientes. Cuales?   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pagina web</li> <li>• Boletín “en familia”</li> <li>• Volantes en los diferentes servicios</li> <li>• Carteleras en los ascensores</li> </ul>  |
| MC -12            | 3 | La empresa controla los impactos de los productos y servicios en la salud de sus clientes.   | X  |    | <p><b>Comité de Evaluación de Tecnologías en salud:</b> En el cual se evalúa la efectividad, seguridad y costo-efectividad de nuevas tecnologías en salud como medicamentos, equipos, dispositivos, procedimientos y sistemas de cuidado antes del proceso de compra.</p> <p><b>Comité de Bioética:</b> equipo asesor que brinda apoyo en la discusión de dilemas éticos que se presentan en la atención medica y en la investigación biomédica; mediante la educación, formulación de políticas, análisis de casos y autoevaluación.</p> |
| SGE 21 –<br>6.2.4 | 4 | La empresa ofrece información sobre los contenidos de sus productos/servicios para orientar a sus clientes sobre los modos de uso, almacenamiento y desecho. |    | X  |   |
| SGE 21 –<br>6.2.3 | 5 | La empresa define mecanismos para mejorar el servicio post-venta.  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE           | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|------------------------|----|--|----|----|---|
| MC                     | 6  | La empresa respeta la privacidad de los clientes y evita la fuga de datos personales.  |    | X  |   |
| 7<br>SGE 21 –<br>6.2.2 | 7  | Realiza evaluaciones de satisfacción y a partir del análisis de los resultados implementa oportunidades de mejora                                      |    | X  |   |
| MC                     | 8  | Cuenta con mecanismos para garantizar la salud, y seguridad del cliente o consumidor en la adquisición, uso, y/o disposición de los bienes o servicios | X  |    | <p>Programas de Acompañamiento</p> <p><b>Aula Pablito:</b> permite a los niños hospitalizados afrontar las dificultades propias de cada enfermedad, expresar emociones, minimizar sus dolores, temores y continúan su proceso de aprendizaje mediante actividades lúdico- pedagógicas como juegos, cuentos, pintura y música. Ese espacio está dirigido por una docente en educación preescolar y con alfabetizadores de colegios.</p> <p><b>LEO CON VOS:</b> Programa de lectura en voz alta dirigido a los pacientes adultos hospitalizados y sus acompañantes con el objetivo de hacer más amena la estancia y fomentar el gusto por la lectura, este programa es patrocinado por el Almacén rayitas</p> <p><b>Programa de Acompañamiento a las familias de pacientes de cuidado crítico:</b> reuniones con el equipo de salud dedicado al cuidado directo e indirecto del paciente ofreciendo información a los familiares con el fin de disminuir la ansiedad de las familiares.</p> <p>Grupo <b>MOMENTOS DE VIDA:</b> espacio para mujeres con cáncer, donde semanalmente se comparten experiencias de vida y conocimientos relacionados con la enfermedad en el que participan un equipo multidisciplinario, es un grupo de apoyo ya que se trabaja en torno a objetivos terapéuticos.</p> |
| MC                     | 9  | Cuenta con mecanismos que garantizan la veracidad y cumplimiento de las campañas de mercadeo y publicidad  |    | X  |   |
| SGE 21 –<br>6.2.6      | 10 | Cuenta Respecto a las acciones que garanticen el respeto e imparcialidad en las campañas de mercadeo y publicidad PUBLICIDAD                           |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|-----------------|----|--|----|----|----------|
|                 |    | RESPONSABLE  |    |    |          |
| SGE 21 – 6.8.2  | 11 | Participa en proyectos de cooperación y alianzas con sus competidores  |    | X  |          |
| SGE 21 - 6.8.1  | 12 | Cuenta con mecanismos para garantizar las relación basados en el respeto y la cooperación con los competidores         |    | X  |          |
| MC              | 13 | Ha establecido canales de comunicación con los competidores la empresa   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.1. | 14 | En el proceso de investigación, desarrollo y la innovación incluir criterios éticos, laborales, ambientales y sociales |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.3  | 15 | Desarrolla buenas prácticas en las relaciones comerciales  |    | X  |          |

#### PROVEEDORES

| ESTANDAR RSE | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|---|----|----|---|
| ISO 26000    | 1 | La empresa ofrece información completa sobre los requerimientos que deben cumplir sus contratistas y proveedores. | X  |    | <p>Deberes del hospital con sus proveedores:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Transparencia en la seriedad de la negociación</b></li> <li>- <b>Igualdad en las condiciones de la información:</b> a través de la web el cual permite generar información sobre las políticas y principios de contratación que tiene el hospital con sus proveedores.</li> <li>- <b>Pago oportuno:</b> El hospital tiene como meta y se ha mantenido en el pago oportuno a sus proveedores durante los 30 días establecidos contractualmente.</li> <li>- <b>Cumplimiento del compromiso de las compras en condiciones estables del mercado:</b> El hospital presenta periódicamente cambios en las ofertas mercantiles, las cuales son comunicadas oportunamente a los proveedores con el propósito que estos puedan adecuar su oferta.</li> <li>- <b>Confidencialidad de la información:</b> en el momento de adjudicarse algún contrato a los proveedores, el hospital reserva esta información ya segura su confidencialidad.</li> </ul> |

| ESTANDAR RSE   | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|----------------|---|---|----|----|---|
|                |   |   |    |    | - <b>Trato respetuoso, honesto y amable:</b> en su interacción cotidiana a los colaboradores y proveedores se les exige el establecimiento de relaciones laborales fundamentadas en el respeto y la amabilidad, tanto en el personal del hospital como con los pacientes                        |
| ISO 26000      | 2 | La empresa cumple oportunamente con los compromisos contractuales adquiridos con sus proveedores y contratistas.  |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.3.1 | 3 | La empresa define criterios claros de evaluación y selección de contratistas y proveedores en relación a calidad, precio y responsabilidad contractual. |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.3.2 | 4 | Clasifica a sus proveedores actuales y futuros en función del riesgo derivado de su actividad   |    | X  |   |
| ISO 26000      | 5 | La empresa fortalece la comunicación y la atención a sus contratistas y proveedores.  | X  |    | Inducción general sobre derechos y deberes de los pacientes<br>Inducción de salud ocupacional y gestión ambiental<br>Grupos primarios del hospital<br>Fiesta navideña<br>Comités de dialogo<br>Convivencias<br>Espacios para restar la importancia de la labor y generar oportunidades de mejor |
| ISO 26000      | 6 | La empresa promueve el fortalecimiento de pequeños y medianos proveedores.  |    | X  | -   |
| SGE 21 – 6.3.3 | 7 | La empresa impulsa iniciativas de responsabilidad social en su cadena de contratistas y proveedores.  |    | X  |   |
| ISO 26000      | 8 | La empresa promueve la sana competencia entre sus proveedores o contratistas.   |    | X  |   |
| ISO 26000      | 9 | La empresa promueve la compra y el uso de productos locales y nacionales.   |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|--------------|----|--|----|----|---|
| ISO 26000    | 10 | Sistemas / iniciativas para el pago oportuno a proveedores |    | X  |   |
| ISO 26000    | 11 | Combate el trabajo infantil en la cadena de valor          | X  |    | <p>Verificación de los criterios de responsabilidad social con proveedores de bienes: Anualmente el hospital realiza una encuesta con criterios de responsabilidad social a sus proveedores de bienes en los que se evalúa criterios como:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Afiliación a los empleados a la seguridad social en salud, protección en riesgos profesionales, pensiones y cesantías.</li> <li>- Cumplimiento en el pago de impuestos</li> <li>- Transparencia en el proceso de contratación</li> <li>- Trabajadores mayores de 18 años</li> <li>- Programas de beneficios o proyección hacia la comunidad</li> <li>- Políticas de diversidad étnica entre sus trabajadores y empleados</li> <li>- Cuenta con políticas que le permiten la diversidad de género entre sus trabajadores y empleados</li> <li>- Programas de separación de residuos</li> <li>- Tipos de políticas de anticorrupción</li> <li>- Código de ética</li> <li>- Clausulas de anticorrupción en los contratos de los empleados</li> <li>- Tipo de certificaciones con las que cuenta</li> </ul> |
| ISO 26000    | 12 | Combate el trabajo forzado en la cadena de valor           |    | X  |   |

**INFORMACION ADICIONAL:**

## Anexo P. Gestión y Mejores Prácticas de RSE de Pacific Rubiales

| Variables RSE                      | Mejores Prácticas RSE  |
|------------------------------------|--|
| <p><b>Gobierno Corporativo</b></p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En su estructura corporativa cuenta con:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad.</li> <li>○ Gerencia de Responsabilidad Social.</li> <li>○ Gerencia de Sostenibilidad.</li> <li>○ Comité de Sostenibilidad.</li> </ul> </li> <li>• Tiene definidos los siguientes compromisos               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actuar con coherencia y transparencia.</li> <li>2. Operar con excelencia.</li> <li>3. Trabajar en armonía con el medio ambiente.</li> <li>4. Contribuir al desarrollo sostenible de las comunidades.</li> <li>5. Respetar y promover los derechos humanos de sus operaciones.</li> <li>6. Contar con el mejor talento.</li> <li>7. Fortalecer las sostenibilidad en nuestra cadena de abastecimiento.</li> </ol> </li> </ul>  |
| <p><b>Derechos Humanos</b></p>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diplomado en derechos humanos y desarrollo sostenible.</li> <li>• Diplomado en control social y participación ciudadana.</li> <li>• Alianza con el gobierno y la Fundación Ideas para la paz en la elaboración de Guías Colombia en Derechos humanos y Derecho Internacional humanitario con el fin de ofrecer pautas de derechos humanos para las empresas que operan en Colombia.</li> <li>• Desarrollan capacitaciones para los contratistas en temas relacionados con el trabajo infantil y forzado.</li> </ul>   |
| <p><b>Prácticas Laborales</b></p>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Comité de género gerencial y multidisciplinario:</b> Para liderar iniciativas que contribuyan a alcanzar la igualdad de género y el ejercicio de los derechos humanos desde el interior de la empresa hacia su entorno. Lidera planes de acción que buscan promover oportunidades para que tanto mujeres como hombres puedan acceder a un trabajo digno en condiciones de igualdad, salud, seguridad, crecimiento y desarrollo profesional. Se realiza un levantamiento de las necesidades e intereses de las mujeres en Pacific, tanto de aquellas que trabajan para los proveedores y contratistas y las pertenecientes a las comunidades de las zonas donde opera la compañía para desarrollar programas especiales.</li> <li>• <b>Programa Voluntariado Pacific Rubiales “Agentes de Cambio”</b> es un conjunto de actividades promovidas y facilitadas por la empresa con el fin de crear y sostener –brindando recursos económicos, humanos y tecnológicos – un canal de participación de los colaboradores para que, en calidad de voluntarios, destinen su tiempo, bienes o dinero a proyectos sociales y ambientales con el objetivo de contribuir al desarrollo de las comunidades donde Pacific Rubiales está presente.</li> <li>• <b>Desarrollo del Semillero de Talento:</b> Creado con el fin de brindar empleabilidad a estudiantes de la zona recién egresados de la universidad.</li> <li>• <b>Análisis de riesgo por oficio,</b> en el cual se identifican los pasos básicos de las tareas que realizan los colaboradores con el fin de determinar los factores de riesgo asociados con cada paso y así</li> </ul> |

| Variables RSE            | Mejores Prácticas RSE  |
|--------------------------|--|
|                          | <p>establecer medidas preventivas para eliminar o controlar dichos factores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>SI TE CUIDAS NOS CUIDAS</b>, programa con el cual se sensibiliza al personal con mensajes grabados emitidos por las familias invitando al autocuidado, generando emociones que interiorizan el mensaje transmitido.</li> <li>• <b>Manejo de la figura de Consulta Previa:</b> A través de una cartografía social se identifica la estructura interna de la comunidad y se definen los medios e interlocutores entre la empresa y las comunidades para socializar y sensibilizar a la comunidad los proyectos que se van a ejecutar en la zona. . Esto ha permitido un conocimiento más amplio de las comunidades.</li> <li>• <b>Firma del Pacto de Productividad</b> que promueve la inclusión de talento con discapacidad.</li> <li>• <b>Web site TALENTO PACIFIC</b> (modelo innovador de aprendizaje y conocimiento) es un sistema para la gestión del aprendizaje en el cual se puede administrar y conocer la oferta de acciones de formación para cada trabajador. Es una herramienta tecnológica que le posibilita a la Universidad Corporativa administrar las acciones de formación del personal, permitiendo a cada colaborador hacer el seguimiento de sus capacitaciones pendientes y realizadas. Talento Pacific es el canal para inscribirse en cursos virtuales y presenciales que tengan directa relación con el Plan Anual de Formación. Además, esta plataforma incluye la funcionalidad “Comunidades de conocimiento”, que ayuda a apalancar el proceso de gestión de conocimiento que se está implantando dentro de la compañía. En el portal de aprendizaje se encuentran tres funcionalidades principales y dos complementarias: Mi plan de formación, Mis competencias, Comunidades de Conocimiento, videos tutoriales y Mi biblioteca virtual.</li> <li>• <b>Manual de Convivencia:</b> Pantallas, afiches, videos de casos de riesgos para generar conciencia y mensajes de apoyo para la solución de conflictos.</li> <li>• Implementación de la encuesta Great Place to Work (GPTW) con resultados muy satisfactorios.</li> <li>• Incrementar el IAL (Índice de Ambiente Laboral) en las áreas relevantes de la compañía.</li> </ul> |
| <b>Gestión Ambiental</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mesa de Concertación Ambiental: En donde se desarrollan temas como: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Manejo de residuos sólidos.</li> <li>○ Proyecto de reforestación de más de 1000 arboles.</li> <li>○ Reforestación.</li> <li>○ Protección de la hidrografía de 7 quebradas en Cundinamarca.</li> </ul> </li> <li>• Campaña “Colombia verde y limpia” con capacitación a estudiantes de diferentes edades sobre el manejo y cuidado ambiental - proyectos autosostenibles.</li> <li>• Campaña de sensibilización y educación ambiental con los colaboradores y contratistas buscando que sus acciones generen menos impacto en el medio ambiente a través de 4 temas básicos:</li> </ul>   |

| Variables RSE | Mejores Prácticas RSE   |
|---------------|---|
| Comunidad     | <p>agua, residuos, bosques, energía y biodiversidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión social con becas a estudiantes destacados de Puerto Gaitán para beneficiar a más de 2.200 niños.</li> <li>• Escuela Nueva Rubiales.</li> <li>• Ludoteca Móvil para formación en derechos humanos tanto para niños como padres de familia.</li> <li>• Certificación de 472 líderes locales de comunidades vecinas a las operaciones de Pacific en los diplomados de Control Social y Participación ciudadana, derechos humanos y desarrollo sostenible y emprendimiento, Oportunidad de negocios y construcción de empresas.</li> <li>• Alianza con el conservatorio de música de Sincelejo y convenio con la alcaldía municipal, apertura de una Escuela Musical con el fin de fortalecer y fomentar la música en los adolescentes.</li> <li>• Alianza con el Museo Americano de Historia Natural de Nueva York, donde se trajo a Colombia la exhibición de DARWIN, una muestra con mucho valor cultural que representa la vida y obra del científico, quien revolucionó el pensamiento acerca del origen de las especies, este proyecto conlleva a promover la innovación y soñar en grande para hacerlo realidad.</li> <li>• Apoyo al Proyecto de emprendimiento cultural liderado por el Ministerio de Cultura de Colombia.(40% ideas de negocio y 60% proyectos culturales</li> <li>• <b>Mesa de Concertación de Vivienda:</b> Desarrollo de programas de vivienda a través de alianzas con el gobierno nacional, departamental, local y con instituciones como las cajas de compensación para adquirir terrenos y construir viviendas de interés social.</li> <li>• <b>Mesa de Concertación Indígena:</b> Fortalecer los conocimientos de los indígenas y sus representantes mediante programas de capacitación que les permita hacer evaluaciones de sus necesidades sociales, económicas y culturales. Además se realizan capacitaciones sobre la Ley de Regalías a esta población con el fin de asegurar la adecuada interpretación y mejor uso de este recurso.</li> <li>• <b>Mesa de Concertación Social:</b> Desarrolla programas de salud, educación, deporte, cultura, recreación a las comunidades donde desarrolla la labor Pacific Rubiales.</li> </ul> |
| Clientes      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Se realizan encuestas tanto a clientes nacionales como internacionales con el objetivo de encontrar oportunidades de mejora para elevar el nivel de satisfacción al cliente y la mejora al proceso. Este instrumento evalúa la calidad del producto, experiencia con el transportador, servicio y comunicación y facturación y cartera.</li> <li>• Pacific cuenta con procesos y especificaciones de sus productos basados en estándares nacionales e internacionales para garantizar la calidad del crudo desde los campos de operación hasta la exportación del hidrocarburo.</li> <li>• Cuentan con certificadores internacionales independientes que monitorean permanentemente los puntos de acopio y legitiman la calidad de los productos y la entrega a los oleoductos.</li> </ul>   |
| Proveedores   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Seleccionan a proveedores y contratistas que están alineados al</li> </ul>   |

| Variables RSE | Mejores Prácticas RSE  |
|---------------|--|
|               | <p>Código de Ética, Políticas de Sostenibilidad y HSEQ, y se desarrollan evaluaciones y auditorías continuas que califican su desempeño, y permiten implementar planes de mejora y definir consecuencias derivadas de su incumplimiento.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de Desarrollo de Proveedores locales con el objetivo de contribuir al desarrollo económico de la región del meta, mediante la integración de las unidades o empresas pequeñas fortalecidas en la cadena de valor y la creación de relaciones comerciales a largo plazo</li> <li>• Portal web de proveedores: contamos con un portal de proveedores, el cual en la actualidad tiene acceso directamente desde la página.</li> <li>• <b>Mesa de Concertación de Bienes y Servicios:</b> Programa de fortalecimiento a proveedores locales en el cual se identificaron 54 empresas con alto potencial para suministrar bienes y servicios de calidad.</li> </ul> |

Fuente: Elaboración Propia

### Anexo Q. Lista de chequeo RSE Pacific Rubiales

| #  | Item  | SI | NO |   |
|----|---|----|----|---|
| 1  | Guía ISO 26000  | X  |    | No formalmente pero si los asuntos los tiene en cuenta  |
| 2  | Norma SGE 21: 2008  |    | X  |   |
| 3  | Norma Colombiana GTC 180  |    | X  |   |
| 4  | Norma EFR 1000-1  |    | X  |   |
| 5  | GRI 3.1   | X  |    | Con calificación A+   |
| 6  | INDICADORES ETHOS   |    | X  |   |
| 7  | ISO 9001: 2008  | X  |    | ISO 9001, ISO 14001, OSHAS 18001<br>Proceso de implementación de ISO 50001<br>Sistema gestión energética (SGE)  |
| 8  | La empresa es signataria del pacto global?  | X  |    |   |
| 9  | La empresa apoya los 10 principios del pacto global<br>21. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos<br>22. No ser cómplice de abuso de los derechos<br>23. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva<br>24. Eliminar el trabajo forzoso obligatorio<br>25. Abolir cualquier forma de trabajo infantil<br>26. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación<br>27. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales<br>28. Promover mayor responsabilidad medioambiental<br>29. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente<br>30. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno. | X  |    |   |
| 10 | Joint Comission International   |    | X  |   |
| 11 | Hospital Verde  |    | X  | .   |
| 12 | Reconocimientos Obtenidos en términos de RSE y Sostenibilidad   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Mejor empresa Sostenible de Petróleo y Gas en América latina 2012 (Worl Finance)</li> <li>Premio Nacional de Responsabilidad Social y Sostenibilidad (Revista RS y Corporación Calidad) por la contribución al desarrollo sostenible mediante la gestión integral</li> </ul> |

| # | Item | SI | NO |  |
|---|------|----|----|--|
|   |      |    |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sello Oro y Plata por la responsabilidad ambiental (Fundación Siembra de Colombia)</li> <li>Premio Pionero de la Inversión Social (Foro de sostenibilidad corporativa 2012 – Rio+20)</li> <li>Premio Mejor empresa productora de petróleo y gas en RSC (Capital Finance International)</li> </ul> |

### Comunicación - Transparencia

|   | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|---|----|----|----------|
| 1 | Medios para desplegar la política de RSE  | X  |    |          |
| 2 | Balance social  | X  |    |          |
| 3 | Informe de sostenibilidad   | X  |    |          |
| 4 | Plan de socialización y sensibilización sobre la RSE al personal de la compañía | X  |    |          |

### GOBIERNO CORPORATIVO

| ESTANDAR RSE   | # | Item  | SI | NO | Detalles   |
|----------------|---|---|----|----|--|
| MC             | 1 | Cuenta con una MISION socialmente responsables.                                   | X  |    | Desarrollamos nuestro negocio de manera transparente para crecer económicamente, fortaleciendo la confianza en nuestros inversionistas y generándoles valor agregado. Contribuimos al desarrollo de la sociedad en armonía con el medio ambiente, y consolidamos buenas prácticas en nuestras áreas de enfoque prioritarias, incentivando su réplica en nuestra cadena de valor. Lideramos los procesos hacia el interior de la organización fomentando la sostenibilidad, e involucramos a nuestros grupos de interés para conocer, responder y alinear sus expectativas con nuestros objetivos estratégicos. |
| MC             | 2 | Cuenta con una VISION socialmente responsables.                                   |    | X  |  |
| SGE 21 – 6.1.2 | 3 | La institución cuenta con una política o estrategia de RSE                        |    | X  |  |
| SGE 21 – 6.1.6 | 4 | Cuenta con unos Objetivos de Calidad con un enfoque de RSE – indicadores medibles |    | X  |  |
| MC             | 5 | Adopta unos principios o valores que orientan su                                  | X  |    | Diversidad, Liderazgo, Excelencia, Integridad, Innovación y Respeto  |

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles   |
|-----------------|----|--|----|----|--|
|                 |    | gestión y los socializa  |    |    | "nuestros valores nos hacen transparentes"   |
| MC              | 6  | Cuenta con compromisos definidos de RSE  | X  |    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Actuamos con coherencia y transparencia</li> <li>2. Operamos con excelencia</li> <li>3. Trabajamos en armonía con el medio ambiente.</li> <li>4. Contribuimos al desarrollo sostenible de las comunidades</li> <li>5. Respetamos y promovemos los derechos humanos de nuestras operaciones</li> <li>6. Contamos con el mejor talento</li> <li>7. Fortalecemos las sostenibilidad en nuestra cadena de abastecimiento</li> </ol>  |
| SGE 21 - 6.1.4  | 7  | Cuenta con un comité de gestión ética y responsabilidad social   | X  |    | Comité de Sostenibilidad   |
| SGE 21 – 6.1.5  | 8  | Cuenta con un líder o grupo que oriente la cultura, la estrategia y las prácticas de responsabilidad social. | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vicepresidente de Asuntos Corporativos y Sostenibilidad <ul style="list-style-type: none"> <li>o Gerencia de Responsabilidad Social</li> <li>o Gerencia de Sostenibilidad</li> </ul> </li> </ul>  |
| SGE 21 – 6.1.12 | 9  | Elaboración y publicación de informe de sostenibilidad.  | X  |    | GRI A+   |
| SGE 21 – 6.1.3  | 10 | Código de Conducta y/o Código de Buen Gobierno   | X  |    |  |
| SGE 21 – 6.1.7  | 11 | Cuenta con una clasificación y priorización de sus grupos de interés   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Accionistas</li> <li>- Empleados y familias</li> <li>- Sindicato</li> <li>- Proveedores y contratistas</li> <li>- Socios de campo</li> <li>- Inversionistas</li> <li>- Medios de Comunicación</li> <li>- Gobierno</li> <li>- Industria</li> <li>- Social civil (ONG)</li> <li>- Comunidades</li> </ul> <p>Investigación y análisis de aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG)</p> <p><b>Inversionistas y Analistas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reuniones</li> <li>- Eventos diseñados para los analistas e inversionistas</li> <li>- Visita a los activos de la compañía</li> <li>- Pagina web Pacific y Superint. Finan.</li> <li>- Correo accionistas</li> <li>- Recepción preguntas línea telefónica</li> </ul> <p><b>Proveedores y Contratistas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conversatorios con proveedores potenciales</li> <li>- Encuentro anual de proveedores Corporaciones Autónomas Regionales</li> </ul> |

| ESTANDAR RSE   | #  | Item   | SI | NO | Detalles  |
|----------------|----|--|----|----|---|
|                |    |  |    |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación escrita</li> <li>- Reuniones de presentación de proyectos</li> <li>- Visitas de evaluación y seguimiento</li> </ul> Gobierno regional: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comunicación escrita</li> <li>- Reuniones de presentación de proyectos</li> </ul> Ministerio de Trabajo – Ministerio de Salud <ul style="list-style-type: none"> <li>- Encuentros de capacitación</li> </ul> Comunidad <ul style="list-style-type: none"> <li>- Capacitaciones</li> <li>- PQRS</li> <li>- Sistema de relacionamiento directo</li> </ul> Gobierno Local <ul style="list-style-type: none"> <li>- Socializaciones</li> <li>- Comités</li> </ul> Empleados y Familia <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos de selección</li> <li>- Reuniones diarias (campo)</li> <li>- Capacitación y talleres</li> </ul> |
| SGE 21 – 6.1.7 | 12 | Cuenta con mecanismos para conocer y aprovechar las opiniones de los grupos de interés |    | X  |   |

### DERECHOS HUMANOS

| ESTANDAR RSE    | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|-----------------|---|--|----|----|--|
| MC              | 1 | La organización tiene un compromiso público de respeto a los derechos humano que sea divulgado ampliamente al público interno o externo? | X  |    | Firma del Pacto de Productividad que promueve la inclusión de talento con discapacidad en PR<br>Diagnostico del entorno físico y psicológico y revisión de cargos para realizar la inclusión.  |
| MC              | 2 | La empresa se encuentra vinculada con alguna iniciativa de derechos humanos y/o desarrollo sostenible                                    | X  |    |  |
| SGE 21 – 6.4.2. | 3 | La empresa promueve en su talento humano los derechos humano o la inclusión de los sectores vulnerables                                  | X  |    | Programa Voluntariado Pacific Rubiales “ Agentes de Cambio” a través de la la alianza con ANSPE(Agencia nacional para la superación de la pobreza) con el objetivo de trabajar con familias en situación de pobreza extrema, en el Barrio el codito para el desarrollo de proyectos de emprendimiento. Esta estrategia busca integrar a nuestros colaboradores alrededor de causas sociales en las que podamos dar a conocer nuestros valores corporativos, mientras aprendemos de los demás. Entendemos por el Programa de Voluntariado Pacific |

| ESTANDAR RSE | # | Item  | SI | NO | Detalles  |
|--------------|---|---|----|----|---|
|              |   |   |    |    | como un conjunto de actividades promovidas y facilitadas por la empresa con el fin de crear y sostener –brindando recursos económicos, humanos y tecnológicos – un canal de participación de los colaboradores para que, en calidad de voluntarios, destinen su tiempo, bienes o dinero a proyectos sociales y ambientales con el objetivo de contribuir al desarrollo de las comunidades donde Pacific Rubiales está presente. Nuestra estrategia de voluntariado está alineada con las metas establecidas por la ANSPE (Agencia Nacional para la Superación de la Pobreza Extrema), para sacar a las familias colombianas de la pobreza extrema. Por eso, el año pasado nuestros colaboradores fueron cogestores por un día, haciendo las veces de trabajadores sociales, conociendo de cerca las realidades de familias del barrio El Codito. Este año, trabajaremos con esas mismas familias en el desarrollo de proyectos de emprendimiento, además de actividades trimestrales que potencien la cultura organizacional de sostenibilidad. |
| PG- 1        | 4 | Periódicamente se aplican mecanismos en la empresa con el propósito de evaluar y vigilar que se respeten los derechos humanos de los trabajadores   | X  |    | Comité de género gerencial y multidisciplinario para liderar iniciativas que contribuyan a alcanzar la igualdad de género y el ejercicio de los derechos humanos desde el interior de la empresa hacia su entorno<br>Comité de Convivencia  |
| PG- 2        | 5 | Periódicamente se aplican mecanismos para la difusión de los derechos humanos con el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y otras partes interesadas                           |    | X  |   |
| PG- 3        | 6 | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas |    | X  |   |
| PG- 4        | 7 | Se tienen establecidos medios en la empresa para la atención de los reclamos de violaciones a los derechos humanos en la empresa  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE  | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|----|---|----|----|----------|
| PG- 5   | 8  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas                               |    | X  |          |
| PG- 6   | 9  | Se tiene establecidos mecanismos para determinar y vigilar que no se realicen en la empresa acciones de violación de los derechos humanos en forma directa  |    | X  |          |
| PG- 7<br>GRI-HR1 –<br>HR2                                       | 10 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones de violación de los derechos humanos (complicidad beneficiosa) |    | X  |          |
| <b>PG- 8</b>  | 11 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se realicen acciones de violación de los derechos humanos en la comunidad en la que se pertenece (complicidad silenciosa)                     |    | X  |          |
| <b>MC -15</b><br><b>GRI- HR4</b><br>SGE 21 –<br>6.4.1<br>PG - 6 | 12 | La empresa desarrolla iniciativas para evitar todo tipo de discriminación (raza, sexo, edad, religión) en sus procesos internos.  |    | X  |          |
| MC – 23   | 13 | La empresa ha desarrollado iniciativas para prevenir, denunciar y sancionar todo tipo de acoso.   |    | X  |          |
| MC – 26<br>SGE 21 –<br>6.4.3                                    | 14 | La empresa promueve la vinculación de poblaciones diversas (vulnerables/marginales/discapacidades).   |    | X  |          |

### PRÁCTICAS LABORALES

| ESTANDAR RSE                 | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|------------------------------|---|--|----|----|--|
| MC – 13<br>SGE 21 –<br>6.4.5 | 1 | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores en materia de salud y seguridad industrial. | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtiene nivel muy satisfactorio de 72.8% por Great Place To Work )Año 2011)</li> <li>• MESA DE CONCERTACION LABORAL:</li> <li>• En la política de HSEQ directriz de CERO TOLERANCIA con acciones y comportamientos que puedan generar daño al medio ambiente y a la integridad de las personas</li> <li>• Programa de vigilancia epidemiológica: riesgo cardiovascular, osteomuscular, riesgo psicosocial, químicos y ausentismo.</li> <li>• Aseguramiento de contratistas en salud ocupacional</li> <li>• Programa de medicina preventiva</li> </ul> |

| ESTANDAR RSE | # | Item | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|------|----|----|--|
|              |   |      |    |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Vigilancia de la calidad de los alimentos.</li> <li>• Ausentismo: estrategias de control como inmunizaciones, capacitación, diagnósticos actualizado de la salud publica, estrategias de apoyo para la recuperación temprana y el procedimiento de reintegro laboral.</li> <li>• Fortalecimiento de las condiciones de vida de los campamentos a los cuales se realizaron inspecciones periódicas.</li> <li>• Análisis de riesgo por oficio, en el cual se identifica los pasos básicos de las tareas que realizan los colaboradores con el fin de determinar los factores de riesgo asociados con cada paso y así establecer medidas preventivas para eliminar o controlar dichos factores.</li> <li>• Estudios de iluminación</li> <li>• Sonometrías y dosimetrías de ruido para determinar la dosis de ruido percibida por un trabajador en su jornada laboral.</li> <li>• Estudio de calidad de aire</li> <li>• Programa permanente de servicio medico en las oficinas administrativas.</li> <li>• Cuentan con objetivos como administrar los riesgos y peligros en salud y seguridad, fomentar programas de incentivos reconocimientos a las personas por su compromiso con al seguridad, establecer practicas esénciales de seguridad que se conviertan en estándares de comportamiento medición de la cultura</li> <li>• Plan de formación en identificación de sustancias peligrosas y espacios confinados, manejo de herramientas y manuales de prevención de lesiones de mano, control y manejo del estrés y estilos de vida saludables, prevención de incendios y manejo de extinguidores.</li> <li>• SI TE CUIDAS NOS CUIDAS, programa con el cual se sensibiliza al personal con mensajes grabados emitidos por las familias invitando al autocuidado, generando emociones que interiorizan el mensaje transmitido.</li> <li>• Programa de empoderamiento de lideres</li> <li>• Plan mentor con los contratistas, se designo una persona de HSEQ dedicada a</li> </ul> |

| ESTANDAR RSE                             | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--|---|--|----|----|--|
|  |   |  |    |    | <p>fortalecer el aseguramiento de cada contratista crítico identificado.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programa de telemedicina para los campos de extracción</li> </ul>  |
| MC – 14<br>GRI LA2                       | 2 | La empresa aplica criterios objetivos para los procesos de contratación, capacitación, ascenso y evaluación. | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Sistematización eficiente de los procesos de selección (80 encuestas técnicas)</li> <li>Estrategia de planeación del talento. Orientada a identificar remplazos, asignaciones temporales y cambios de cargo, con base en una metodología que correlaciona desempeño, competencias, intereses de carrera, características del equipo y oportunidades de negocio.</li> </ul> <p>Desarrollo del Semillero de Talento: empleabilidad de estudiantes recién egresados</p>  |
| MC – 15<br>GRI –LA1<br>SGE 21 –<br>6.4.7 | 3 | La empresa promueve acciones para el desarrollo educativo y profesional de sus trabajadores.                 | X  |    | <p>Desarrollo del Semillero de Talento: empleabilidad de estudiantes recién egresados</p> <p>Diseñamos una estrategia de planeación del talento, orientada a identificar remplazos, asignaciones temporales y cambios de cargo, con base en una metodología que correlaciona desempeño, competencias, intereses de carrera, características del equipo y oportunidades de negocio.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Programas de altos potenciales: Realizamos capacitaciones, procesos de valoración (<i>assessments</i>) a los nuevos candidatos y procesos de entrenamiento (<i>coaching y mentoring</i>) para las personas ya vinculadas. Esto permitió el desarrollo integral de los altos</li> <li>Universidad corporativa</li> <li>Implementación de la detección de necesidades de desarrollo (DND), un proceso que permite identificar lo que requieren las personas en términos de conocimientos, habilidades y experiencias para cumplir con sus objetivos y construir su plan de formación. El proceso fue difundido a la organización a través de canales, capacitaciones específicas a gerentes para la gestión del proceso y difusión en Synergy (sistema de información de Talento Humano), con videos explicativos. Esto fomentó un amplio conocimiento del proceso, aplicación y utilización para toma de decisiones sobre movimientos de talento y plan de formación. Logramos sensibilizar a la población</li> </ul> |

| ESTANDAR RSE | # | Item | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|------|----|----|--|
|              |   |      |    |    | <p>sobre la importancia de crear planes de formación aterrizados a las necesidades del cargo y la proyección a futuro, y a los líderes sobre el fortalecimiento del liderazgo m potenciales y su asignación a cargos transversales en la organización, lo que fortalece sus niveles de desarrollo</p> <p>- Web site TALENTO PACIFIC (modelo innovador de aprendizaje y conocimiento) es un sistema para la gestión del aprendizaje en el cual puede administrar y conocer la oferta de acciones de formación cada trabajador. Es una herramienta tecnológica que le posibilita a la Universidad Corporativa administrar las acciones de formación del personal, permitiendo a cada colaborador hacer el seguimiento de sus capacitaciones pendientes y realizadas. Talento Pacific será, de ahora en adelante, el canal para inscribirse en cursos virtuales y presenciales que tengan directa relación con nuestro Plan Anual de Formación. Además, esta plataforma incluye la funcionalidad "Comunidades de conocimiento", que nos ayudará a apalancar el proceso de gestión de conocimiento que se está implantando dentro de la compañía. En el portal de aprendizaje se encuentran tres funcionalidades principales y dos complementarias: Mi plan de formación, Mis competencias, Comunidades de Conocimiento, videos tutoriales y Mi biblioteca virtual.</p> <p>El plan de formación se construye con el jefe o supervisor y como insumo se tiene en cuenta el perfil del cargo, evaluación de desempeño, el DND (detección de necesidades de desarrollo), evaluación de brechas y competencias y la proyección en la compañía. Escoger los cursos virtuales, horarios, lugares.. Se hace una evaluación de las competencias para definir cuales son tus competencias y porque y como el plan de formación lo apoya para el objetivo. A través de TALENTO PACIIF puedes solicitar reportes, conocer como vas en el proceso de desarrollo, conocer noticias de la U Corporativa, conocer las certificaciones y</p> |

| ESTANDAR RSE                         | #  | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------------------------------|----|--|----|----|--|
|                                      |    |  |    |    | realizar evaluaciones e impresión de los diplomas. Adema se puede participar en comunidades de conocimiento y ser reconocido por apoyar este proceso en compartir y multiplicar el conocimiento  |
| MC                                   | 4  | La empresa otorga a sus empleados beneficios adicionales a los legales (educativos, económicos, sociales o culturales)       |    | X  |  |
| SGE 21- 6.4.3<br>SGE 21 – 6.4.6      | 5  | La empresa mejora las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación.              | X  |    |  |
| MC – 19<br>GRI LA8                   | 6  | La empresa desarrolla hábitos saludables (salud laboral, práctica de deportes, dieta saludable, prácticas anti-estrés).      |    | X  |  |
| MC - 20                              | 7  | La empresa promueve horarios flexibles o reducción de jornada para equilibrar la vida personal y laboral de sus trabajadores |    | X  |  |
| MC – 22<br>SGE 21 – 6.4.10<br>PG -16 | 8  | La empresa fomenta espacios o mecanismos para que los trabajadores expresen sus ideas, sugerencias, propuestas o quejas.     | X  |    | Personal en la sede de Puerto Gaitan pata atender cualquier queja, reclamo o petición con el objetivo de superar cualquier adversidad presente en la relación con la comunidad   |
| GRI LA10<br>SGE 21 – 6.4.7           | 9  | Programas para complementar la formación de sus trabajadores y mejorar sus habilidades                                       |    | X  |  |
| SGE 21 – 6.4.8                       | 10 | Programas para medir / mejorar el clima laboral  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Olimpiadas deportivas para promover el deporte</li> <li>• Celebración de fechas importantes</li> <li>• Manual de Convivencia: pantallas, afiches, videos de casos de riesgos para generar conciencia, mensajes de apoyo para la soclucion de conflictos</li> <li>• Creacion de un equipo de promociom para difundir e lema LLEVALO EN TU CORAZON Y EN TU MENTE estos equipos recibieron premios y reconocimientos como incentivos</li> <li>• Culura de desempeño</li> <li>• Implementacion de la encuesta Great Place to Work (GPTW).con resultados muy satisfactorio</li> <li>• Incrementar el IAL (Índice de Ambiente Laboral) en las áreas relevantes de la compañía.</li> </ul> |
| MC                                   | 11 | Iniciativas para la contratación de trabajadores locales   | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- La contratación del 100% de la mano de obra no calificada en local</li> <li>- Se hace publica la información de los procesos de selección de personal en</li> </ul>   |

| ESTANDAR RSE              | #  | Item   | SI | NO | Detalles   |
|---------------------------|----|--|----|----|--|
|                           |    |  |    |    | <p>las Of. RSC, de la personería municipal y en la inspección e trabajo, buscando la transparencia en la información.</p> <p><b>Marca empleador</b> Brindamos espacios de participación para que los candidatos de diversos niveles académicos pudieran conocer nuestra compañía con la participación en ferias laborales virtuales y presenciales, la publicación de ofertas, comunicaciones directas con practicantes, recién egresados y profesionales, segmentando la oferta y fortaleciendo la base de datos de posibles personas a vincular. Lo anterior, con el propósito de generar un conocimiento objetivo de la compañía y evidenciar las oportunidades de empleabilidad brindadas a candidatos potenciales. En 2012, tuvimos la oportunidad de acercarnos a públicos a través de redes no convencionales, haciendo énfasis en practicantes, estudiantes y recién egresados. La cobertura de esta iniciativa fue nacional, con más de 49.000 visitantes, que hoy conocen nuestra visión, principios y valores corporativos</p>  |
| SGE 21 – 6.4.4<br>MC - 20 | 12 | Iniciativas / programas para garantizar el equilibrio trabajo-familia (horarios diferenciales, trabajos a distancia, etc.) | X  |    | <p>Dimensión Intelectual:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eventos culturales colectivos: sesión exclusiva de la exhibición DARWIN para los empleados y familias</li> <li>- Menualmente el Teatro nacional visita las oficinas y realiza venta de boletería con descuentos corporativos para los colaboradores iguamebte para el festival Iberoamericano de Teatro</li> <li>- Orientación profesional para hijos de colaboradores</li> <li>- Grupos de talentos</li> <li>- Cursos artísticos y musicales</li> <li>- Información cultural</li> <li>- Comunidades de conocimiento</li> </ul> <p>Dimensión Social</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actividades de outdoor</li> <li>- Celebración de cumpleaños: Comenzando mes se entrega a todos los colaboradores que cumpla años en el mes un tarro de galletas y un mensaje de cumpleaños</li> <li>- Celebración de fechas especiales: Día de la Mujer, día del asistente. Halloween, día de los niños</li> <li>- Eventos corporativos</li> <li>- Vacaciones recreativa</li> <li>- Talleres de pasatiempos y talentos</li> <li>- Participación en actividades de voluntariado</li> </ul> <p>Dimensión Física:</p> |

| ESTANDAR RSE  | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|---|----|---|----|----|---|
|   |    |   |    |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Torneos deportivos internos dura 6 meses Individual o en equipo.</li> <li>- Torneos deportivos externos (nacionales e internacionales)</li> <li>- Analisis Psicosocial</li> <li>- Pausas Activas</li> <li>- Patrocinio a equipos internos</li> <li>- Entrebamientos deportivos</li> <li>- Examen medico periódico</li> <li>- Consultorios médicos en sitio</li> <li>- Medicina preparagada</li> <li>- Pacific Runners</li> </ul> <p>Vacaciones, Permisos y pasatiempos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Adicional a los quince días de vacaciones legales, un día adicional de vacaciones por cada año de antigüedad, con un tope máximo de diez días además de los estipulados por ley.</li> <li>• Cuentan con permisos por matrimonio de tres días calendario y por hospitalización de padres, esposa, compañera, hijos y hermanos del trabajador de cinco días calendario para los colaboradores de campo y de tres días calendario para aquellos en centros urbanos</li> </ul> <p>Escuelas de cocina, escuelas de guitarra</p> |
| 15<br>GRI –LA13<br>SGE 21 – 6-.4.3                      | 13 | Políticas sobre la participación de la mujer en cargos directivos y equidad salarial              | X  |    | Comité de genero el cual lidera planes de acción que buscan promover oportunidades para que tanto mujeres como hombres puedan acceder a un trabajo digno en condiciones de igualdad , salud, seguridad, crecimiento y desarrollo profesional, Levantamiento de las necesidades e intereses de las mujeres en PR como de aquellas que trabajan para nuestros proveedores y contratistas y las pertenecientes en las comunidades de las zonas donde opera PR  |
| 12<br>MC – 24<br>GRI – HR5<br>SGE 21 – 6.4.2.<br>PG - 9 | 14 | La empresa garantiza el respeto a la libre asociación.  | X  |    | Dialogo con la Unión de Trabajadores de la Industria Energética Nacional (UTEN) organización sindical a la que encuentran afiliados la mayoría de los trabajadores Acercamiento a los contratistas y subcontratistas para sensibilizarlos con este pilar fundamental de las relaciones laborales  |
| SGE 21 -6.4.9   | 15 | Cuenta con un programa de Reestructuración responsable en el caso que deba cerrar la organización |    | X  |   |
| GRI HR6 – HR7<br>SGE 21 – 6.4.1.                        | 16 | La empresa cuenta con medidas para impedir el trabajo infantil o el trabajo forzoso               | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Monitoreo y auditoria permanente para verificar el cumplimiento de las políticas de contratación y laborales y el respeto a los derechos humanos en los contratistas y subcontratistas</li> <li>- Instalación permanente de una oficina del Ministerio de Trabajo en Puerto gaitan en areas de que los</li> </ul>  |

| ESTANDAR RSE | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|--------------|----|---|----|----|---|
|              |    |   |    |    | <p>colaboradores tuvieran la oportunidad de presentar quejas laborales o posibles violaciones a los derechos laborales por parte de su empleador.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alianza con el gobierno y la Fundacion Ideas para la paz en la elaboración de Guías Colombia en derechos humanos y derecho internacional humanitario con el fin de ofrecer pautas de derechos humanos para las empresas que operan en Colombia</li> <li>- Desarrollar capacitaciones para nuestros contratistas en temas relacionados con el trabajo infantil y forzado.</li> </ul>  |
| PG – 15      | 17 | Los colaboradores conocen los términos y condiciones del servicio al que fue contratado y la libertad de abandonarlo  |    | X  |   |
| PG – 6 -25   | 18 | En los procesos de administración de sueldos y promociones al personal se mantiene una política de igualdad de oportunidades considerando las competencias. | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Equidad salarial: mantener la equidad salarial interna</li> <li>- Tabla Salarial de Contratistas: con el propósito de mejorar las condiciones salariales de los colaboradores de nuestras empresas contratistas en campo, unificando conceptos, manteniendo</li> <li>- Plan de Pensiones: A través de este beneficio extralegal, la compañía fomenta entre sus colaboradores (con contrato a término indefinido) una cultura de ahorro y previsión, buscando incrementar el capital para la pensión futura de cada integrante de la Familia Pacific Rubiales, ahorrando hasta un 7% del salario del colaborador en una cuenta en fondo de pensiones voluntarias, si el empleado a su vez realiza el mismo ahorro. El plan tiene un plazo para que los colaboradores comiencen a tener propiedad sobre los ahorros, que la compañía ha depositado a su nombre, de tres años.</li> </ul> <p>Aprendizaje Organizacional: Número de capacitaciones por cargo</p> |
| PG- 6 -26    | 19 | En los programas de capacitación y desarrollo de personal se mantiene la igualdad de oportunidades considerando las competencias                            |    | X  |   |
| PG – 6-27    | 20 | Existen mecanismos de revisión periódicos que aseguren la no discriminación del personal de cualquiera de sus formas  |    | X  | Anexos de responsabilidad social corporativa, código de ética, relaciones laborales y seguridad física para todos los contratos de la empresa.  |

| ESTANDAR RSE | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|--------------|----|---|----|----|----------|
| PG – 6-28    | 21 | Se cuenta con indicadores que muestren la igualdad de oportunidades en aspectos de genero, edad, etc. |    | X  |          |

### GESTIÓN AMBIENTAL

| ESTANDAR RSE                           | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--|---|--|----|----|--|
| MC -36<br>PG – 29<br>SGE 21 –<br>6.6.1 | 1 | Cuenta la empresa con una política de gestión ambiental?   | X  |    |  |
| SGE 21 –<br>6.6.3                      | 2 | La empresa cuenta con un programa de gestión ambiental con objetivos y metas medibles  |    | X  |  |
| MC 27<br>PG-36                         | 3 | La empresa promueve la formación ambiental de sus colaboradores y el fortalecimiento de la cultura de responsabilidad ambiental.     |    | X  |  |
| MC32                                   | 4 | La empresa promueve proyectos de ecoeficiencia en sus productos o servicios.   | X  |    | MESA DE CONCERTACION AMBIENTAL<br><br>- Manejo de residuos sólidos<br>- Recuperación ambiental del caño trampolín en alianza con la alcaldía<br>- Proyecto de reforestación de mas de 1000 arboles |
| MC 33                                  | 5 | La empresa desarrolla iniciativas para atender y mitigar los impactos ambientales de sus procesos y productos sobre los ecosistemas. | X  |    | - Reforestación<br>- Protección de la hidrografía de 7 quebradas en cundinamarca   |
| MC 33                                  | 6 | La empresa involucra a los grupos de interés que ha definido en la gestión ambiental   | X  |    | Campaña “ colombia verde y limpia” capacitación a estudiantes de diferentes edades sobre el manejo y cuidado ambiental- proyectos autosostenibles.   |
| GR EN1                                 | 7 | Mide y define la cantidad y calidad de materias primas e insumos utilizados en los procesos productivos de la empresa                |    | X  |  |
| SG21 – 6.6.4                           | 8 | Cuenta con un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a la actividad                               |    | X  |  |
| MC -29<br>PG 31<br>GRI EN3             | 9 | Mide y realiza planes de reducción del consumo de energía  | X  |    | - Implementación del Sistema de Gestión energética (SGE) bajo la norma ISO 50001<br>- Capacitación personal sobre eficiencia energética y estructura   |

| ESTANDAR RSE                        | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|-------------------------------------|----|---|----|----|---|
|                                     |    |   |    |    | de la norma 50001   |
| MC-30<br>PG-31<br>GRI 8             | 10 | Mide y realiza planes de reducción del consumo de agua  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Redes de monitoreo de acuíferos</li> <li>- Reutilización del agua industrial en baños portátiles, preparación de concretos, etc.</li> <li>- Disposición final del agua residual generada</li> </ul> Tratamiento de aguas grises y negras   |
| PG 38<br>GRI – EN16<br>EN17         | 11 | Realiza control de emisiones de gases y sustancias perjudiciales para prevenir el impacto al medio ambiente | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Medición de la huella de carbono en Bogotá y los campos de operación, caracterizando las actividades de la empresa y estudiando los procesos y la eficiencia de los mismos en el uso de recursos energéticos</li> <li>- Esta adherido a la iniciativa Caring for climate colombia</li> <li>- Campaña de sensibilización y educación ambiental con los colaboradores y contratistas buscando que sus acciones generen menos impacto en el medio ambiente a través de 4 temas básicos: agua, residuos, bosques, energía y biodiversidad</li> </ul> |
| GRI – EN22                          | 12 | Mide y tiene planes para reducir los desechos y residuos generados  | X  |    |   |
| MC-31<br>PG - 35                    | 13 | Realiza programas de reciclaje  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alianza estratégica con la empresa local pionera en el manejo de residuos reciclables</li> <li>- Valorización de los materiales metálicos luego de cumplir su ciclo de vida con lo cual se comercializa como chatarra a través de una siderúrgica.</li> </ul>  |
| PG- 45                              | 14 | Realiza programas de rehusó   |    | X  |   |
| PG- 37<br>GRI –EN26<br>SG21 – 6.6.2 | 15 | Cuenta con la descripción de los impactos ambientales de los principales productos o servicios              |    | X  |   |
| GER - 13                            | 16 | Evalúa técnicamente el posible impacto ambiental del desarrollo e innovación de nuevos bienes y/o servicios | X  |    | Zonificación de manejo<br>Monitoreo de las especies y espacios naturales protegidos<br>Línea de base ambiental<br>Evaluación de impactos y riesgos a la biodiversidad   |
| PG -41<br>GRI –EN28                 | 17 | Mantiene registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes.     |    | X  |   |
| MC-34                               | 18 | Cumple con la regulación y normatividad vigente en materia ambiental  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE               | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------------------|----|---|----|----|----------|
| PG -33<br>GRI EN1-<br>EN28 | 19 | Cuentan con un sistema de indicadores en temas ambientales para dar seguimiento periódico a su cumplimiento |    | X  |          |
| SGE 21 -<br>6.6.5          | 20 | La empresa hace público los resultados del impacto que ella ejerce sobre el medio ambiente                  |    | X  |          |

### **PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

| ESTANDAR RSE              | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|---------------------------|----|---|----|----|---|
| MC -42                    | 1  | La empresa promueve la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.               |    | X  | Programa educativo de Fraude y Corrupción, el cual busca fortalecer el conocimiento frente a los conceptos básicos y dilemas éticos relacionados con estos temas. Se implementa a través de una herramienta e-learning. |
| MC-44                     | 2  | La empresa promueve relaciones transparentes con las autoridades públicas e instituciones gubernamentales.                |    | X  | .   |
| PG-46                     | 3  | Se tienen identificados los procesos susceptibles de corrupción y cohecho   |    | X  |   |
| PG-48<br>SGE 21-<br>6.1.9 | 4  | Existe un política que prevenga los actos de corrupción   |    | X  |   |
| PG-48<br>GRI – S03        | 5  | Se capacita al personal contra la corrupción y el soborno   |    |    |   |
| PG-49                     | 6  | Existen mecanismos de revisión interna que identifican los actos de corrupción y soborno del personal de manera periódica |    | X  |   |
| PG 50<br>GRI –S04         | 7  | Se adoptan las medidas necesarias para corregir los actos de corrupción identificados en las revisiones                   |    | X  |   |
| GER-13                    | 8  | Informa a los empleados sobre las sanciones en casos de encontrar evidencias de soborno                                   |    | X  |   |
| GER-14                    | 9  | Cuenta con mecanismos de control para asegurar la transparencia en los procesos de compras y contrataciones               |    | X  |   |
| GER-15                    | 10 | Cuenta con canales de comunicación confidenciales   |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|--------------|----|---|----|----|----------|
|              |    | donde empleados y terceros puedan hacer denuncias   |    |    |          |
| GER-16       | 11 | Verifica previamente la idoneidad y transparencia de las organizaciones con las que se tiene algún tipo de relación |    | X  |          |

### COMUNIDAD

| ESTANDAR RSE                  | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|-------------------------------|---|--|----|----|--|
| MC-43                         | 1 | La empresa cuenta con una política de relación con su comunidad de influencia.   |    | X  | <p>MESA DE CONCERTACION SOCIAL (salud, educación, deporte, cultura, recreación y población vulnerable)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejorar las condiciones del hospital local(dotación)</li> <li>- Donacion de un Cine Domo</li> <li>- Donacion para constitución y administración del Fondo de la Promoción de la Cultura y el Deporte de Puerto Gaitan</li> </ul> <p>Diplomado de RSC dirigido a la comunidad que brindo herramientas para el desarrollo de programas en beneficio de la comunidad y mejorar la calidad de vida de los habitantes.</p>  |
| GRI –S01<br>SGE 21 –<br>6.5.1 | 2 | La empresa realiza una revisión de los impactos positivos y/o negativos del desarrollo de su actividad en la comunidad de influencia |    | X  |  |
| MC-37                         | 3 | La empresa involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte a la solución.  | X  |    | <p>MESA DE CONCERTACION INDIGENA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se realizo un estudio de líneas base de comunidad indígena para conocer los requerimientos de capacitación en los 5 resguardos indígenas.</li> <li>- Desarrollo del diplomado e emprendimiento y oportunidades de negocio</li> <li>- Programa de formación de profesores en etnoeducación, por el cual se busca transmitir conocimiento multicultural a todas las comunidades indígenas haciendo énfasis en la población infantil.</li> </ul> <p>Capacitaciones sobre la ley de regalías con el objetivo de asegurar su adecuada interpretación y mejor uso de este recurso.</p> |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|--|----|----|--|
| MC-38        | 4 | La empresa cuenta con unos compromisos con la comunidad formalmente reconocidos.   | X  |    | Cuenta con un Plan de Inversion Social formalmente establecido a partir de alianzas publico- privadas y aporte de los proyectos al cumplimiento de los objetivos de desarrollo del milenio   |
| MC-39        | 5 | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar el bienestar o desarrollo de la comunidad en la que ejerce influencia social.                         | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión social con becas a estudiantes destacados de Puerto Gaitan para beneficiar a mas de 2.200 niños (Año 2006)</li> <li>- Escuela Nueva Rubiales (año 2007)</li> </ul>  |
| MC-40        | 6 | La empresa capacita a la comunidad en la práctica de los valores democráticos y ciudadanos (convivencia, pluralismo, respeto a la diferencia, etc.). | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ludoteca Movil (año 2009) formación en derechos humanos tanto para niños como padres de familia</li> <li>• Certificación de 472 lideres locales de comunidades vecinas a las operaciones de Pacific en los diplomados de Control Social y Participacion ciudadana, derechos humanos y desarrollo sostenible y emprendimiento, Oportunidad de negocios y construcción de empresas.</li> </ul>  |
| MC-41        | 7 | La empresa desarrolla iniciativas de cooperación con entidades públicas, otras empresas y organizaciones de la sociedad civil.                       | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Alianzas publico – privadas</li> <li>- Observatorio ciudadano de regalías</li> <li>- Veedurías ciudadanas de regalías</li> <li>- Asesoría para la formulación y presentación de proyectos para financiación por regalías.</li> <li>- Alianza con el conservatorio de música de Sincelejo y convenio con la alcaldía municipal, apertura de una Escuela Musical con el fin de fortalecer y fomentar la Musica en los adolescentes.</li> <li>- Alianza con el Museo Americano de Historia Natural de Nueva York, se trajo a colombia la exhibición de DARWIN con el fin de propmover la innovación y soñar en grande para hacerlo realidad</li> </ul> |
| MC- 45       | 8 | La empresa apoya la gestión gubernamental  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Entrega de equipos médicos al hospital municipal</li> </ul>   |

| ESTANDAR RSE | #  | Item  | SI | NO | Detalles  |
|--------------|----|---|----|----|---|
|              |    | local, regional o nacional en áreas o programas específicos.  |    |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejoramiento de viviendas</li> <li>- Brigadas de salud en las veredas</li> <li>- Copa Convento y Festival del Gavan</li> <li>- Alianza Fundación Semana se apoyo la reconstrucción e intervención del municipio del Salado en donde se conformo la Escuela de futbol</li> <li>- Alianza con el BID en su piloto de reconstrucción de economías locales en zonas de pos conflicto</li> <li>- Apoyo a la Fundacion Teleton</li> <li>- Apoyo a programas de madres adolescentes de la Fundación Juan Felipe Gomez Escobar en Cartagena</li> <li>- Contribución a la Fundacion Angelitos de Luz en la realización de brigadas de salud visual</li> <li>- Apoyo a la unidad nacional para la gestión de riesgos de desastres en sus programas sociales (construcción de vivienda tipo anfibio)</li> <li>- Contribución de paquetes alimenticios para mejorar condiciones nutricionales en el Atlántico</li> </ul> |
| GER -8       | 9  | La empresa destina recursos para inversión social y donaciones a la comunidad?                            | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Proyecto de emprendimiento cultural liderado por el Miniestrio de Culura de Colombia.(40% ideas de negocio y 60% proyectos culturales)</li> <li>- Capacitaciones en liderazgo comunal y participación ciudadana en alianza con la Confederacion Macional de Juntas de Accion Comunal.</li> </ul>   |
| MC- 45       | 10 | Cuenta con mecanismos para conocer las políticas y programas de las autoridades locales la empresa        |    | X  |   |
| MC- 45       | 11 | Cuenta con canales de comunicación con las autoridades locales la empresa                                 |    | X  |   |
| GER - 6      | 12 | La empresa cuenta con mecanismos para que los empleados participen en actividades con o para la comunidad |    | X  |   |
| GER-9        | 13 | La empresa cuenta con de  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE   | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|----------------|----|--|----|----|----------|
| SGE 21 – 6.5.2 |    | canales de comunicación para conocer las expectativas y necesidades de las comunidades de área de influencia |    |    |          |
| SGE 21 – 6.5.3 | 14 | Si la organización realiza acciones solidarias o de acción social, elabora un informe que lo especifique     |    | X  |          |

### CLIENTES

| ESTANDAR RSE   | # | Item   | SI | NO | Detalles  |
|----------------|---|--|----|----|---|
| MC -12         | 1 | La empresa cuenta con mecanismos para atender preguntas, quejas y reclamos de sus clientes.  | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Se realizan encuestas tanto a clientes nacionales como internacionales con el objetivo de encontrar oportunidades de mejora para elevar el nivel de satisfacción al cliente y la mejora al proceso. Este instrumento evalúa la calidad del producto, experiencia con el transportador, servicio y comunicación y facturación y cartera.</li> <li>Pacific cuenta con procesos y especificaciones de sus productos basados en estándares nacionales e internacionales para garantizar la calidad del crudo desde los campos de operación hasta la exportación del hidrocarburo.</li> </ul> |
| MC -12         | 2 | La empresa desarrolla mecanismos para fortalecer la comunicación con sus clientes. Cuales?   |    | X  | -   |
| MC -12         | 3 | La empresa controla los impactos de los productos y servicios en la salud de sus clientes.   | X  |    | Cuentan con certificadores internacionales independientes que monitorean permanentemente los puntos de acopio y legitiman la calidad de los productos y la entrega a los oleoductos.  |
| SGE 21 – 6.2.4 | 4 | La empresa ofrece información sobre los contenidos de sus productos/servicios para orientar a sus clientes sobre los modos de uso, almacenamiento y desecho. |    | X  |   |
| SGE 21 – 6.2.3 | 5 | La empresa define mecanismos para mejorar el servicio post-venta.  |    | X  |   |

| ESTANDAR RSE           | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|------------------------|----|--|----|----|----------|
| MC                     | 6  | La empresa respeta la privacidad de los clientes y evita la fuga de datos personales.  |    | X  |          |
| 7<br>SGE 21 –<br>6.2.2 | 7  | Realiza evaluaciones de satisfacción y a partir del análisis de los resultados implementa oportunidades de mejora                                      |    | X  |          |
| MC                     | 8  | Cuenta con mecanismos para garantizar la salud, y seguridad del cliente o consumidor en la adquisición, uso, y/o disposición de los bienes o servicios |    | X  |          |
| MC                     | 9  | Cuenta con mecanismos que garantizan la veracidad y cumplimiento de las campañas de mercadeo y publicidad  |    | X  |          |
| SGE 21 –<br>6.2.6      | 10 | Cuenta Respecto a las acciones que garanticen el respeto e imparcialidad en las campañas de mercadeo y publicidad PUBLICIDAD RESPONSABLE               |    | X  |          |
| SGE 21 –<br>6.8.2      | 11 | Participa en proyectos de cooperación y alianzas con sus competidores  | X  |    |          |
| SGE 21 -<br>6.8.1      | 12 | Cuenta con mecanismos para garantizar las relación basados en el respeto y la cooperación con los competidores   |    | X  |          |
| MC                     | 13 | Ha establecido canales de comunicación con los competidores la empresa   |    | X  |          |
| SGE 21 –<br>6.2.1.     | 14 | En el proceso de investigación, desarrollo y la innovación incluir criterios éticos, laborales, ambientales y sociales                                 |    | X  |          |
| SGE 21 –<br>6.2.3      | 15 | Desarrolla buenas prácticas en las relaciones comerciales  |    | X  |          |

### PROVEEDORES

| ESTANDAR RSE | # | Item  | SI | NO | Detalles |
|--------------|---|---|----|----|----------|
| ISO 26000    | 1 | La empresa ofrece información completa sobre los requerimientos |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE   | # | Item  | SI | NO | Detalles   |
|----------------|---|---|----|----|--|
|                |   | que deben cumplir sus contratistas y proveedores.   |    |    |  |
| ISO 26000      | 2 | La empresa cumple oportunamente con los compromisos contractuales adquiridos con sus proveedores y contratistas.  |    | X  |  |
| SGE 21 – 6.3.1 | 3 | La empresa define criterios claros de evaluación y selección de contratistas y proveedores en relación a calidad, precio y responsabilidad contractual. | X  |    | <p>Seleccionan a proveedores y contratistas que están alineados al Código de Ética, Políticas de Sostenibilidad y HSEQ, y desarrollamos evaluaciones y auditorías continuas que califican su desempeño, y permiten implementar planes de mejora y definir consecuencias derivadas de su incumplimiento.</p> <p>Fortalecimiento de la herramienta <b>SICLAR: SCORING</b> Es el modelo de precalificación que permite categorizar a los proveedores con base en los documentos que este presenta en relación con experiencia, sistemas de gestión y capacidad financiera.</p> <p><b>DOCUMENTACIÓN EN LÍNEA</b> Facilidad que permite contar con la documentación de soporte vía Internet, la cual puede ser impresa en el momento que se requiera.</p> <p><b>ANÁLISIS DE RIESGO FINANCIERO</b> Diseñado para atender los requerimientos de la Vicepresidencia Financiera de Pacific, permitiendo obtener una visión más cercana de la realidad financiera de las firmas a invitar en los procesos competitivos.</p> <p>Comité de Evaluación de Desempeño de proveedores y contratistas es un órgano interno de carácter corporativo creado desde septiembre de 2011, con facultades para recomendar a los niveles superiores de dirección, representados en los diferentes Comités de Compras y Contratación de la organización, sanciones a proveedores o contratistas que han incurrido en acciones definidas como No conformidades mayores. 147</p> |
| SGE 21 – 6.3.2 | 4 | Clasifica a sus proveedores actuales y futuros en función del riesgo derivado de su actividad   |    | X  |  |
| ISO 26000      | 5 | La empresa fortalece la comunicación y la atención a sus contratistas y proveedores.  | X  |    | - <b>Conversatorios para proveedores nuevos:</b> Estos espacios son una herramienta de comunicación importante con proveedores potenciales, que les permite conocer nuestros métodos de contratación y con base en ello tomar una decisión consciente de registrarse o   |

| ESTANDAR RSE | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|--------------|---|--|----|----|--|
|              |   |  |    |    | <p>no en nuestro RUP (Registro Único de Proveedores). De manera adicional, el conversatorio permite a sus asistentes conocer posibles opciones de contratación a través de los principales contratistas.</p> <p>- Portal web de proveedores: contamos con un portal de proveedores, el cual en la actualidad tiene acceso directamente desde la página <b>www.pacificrubiales.com.co</b>, en la sección Suppliers. En este portal se encuentra la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o Paso a paso de registro para nuevos proveedores.</li> <li>o Canales de acceso para el nuevo proveedor.</li> <li>o Cómo participar en los conversatorios de proveedores potenciales.</li> <li>o Información sobre el Programa de Desarrollo de Proveedores locales. Cifras de contratación local.</li> <li>o Información sobre los encuentros de proveedores.</li> <li>o Información sobre el Proceso de Evaluación de Desempeño en Pacific Rubiales.</li> <li>o Documentos relativos a la normatividad contractual.</li> <li>o Código de Ética y Conflictos de Interés.</li> <li>o Canales de reporte y consulta.</li> </ul> <p><b>Encuentro de Proveedores y Contratistas</b><br/>Pacific, cuyo objetivo es el reconocimiento al esfuerzo de proveedores de bienes y servicios por apropiarse de nuestras políticas de contratación generadas desde HSEQ, RSC, seguridad física, relaciones laborales y compras. Durante este evento resaltamos el excelente desempeño tanto de los proveedores mayores (compras mayores a 500 smlv), como de los proveedores menores (compras menores a 500 smlv), en el cumplimiento de factores como calidad, oportunidad de entrega y demás criterios de selección.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>o</li> </ul> |
| ISO 26000    | 6 | La empresa promueve el fortalecimiento de pequeños y medianos proveedores. | X  |    | <p>MESA DE CONCERTACION DE BIENES Y SERVICIOS</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa de fortalecimiento a proveedores locales en el cual se identificaron 54 empresas con alto potencial para suministrar bienes y</li> </ul>   |

| ESTANDAR RSE   | # | Item   | SI | NO | Detalles   |
|----------------|---|--|----|----|--|
|                |   |  |    |    | <p>servicios de calidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Programa Bonos Gaitan Pass</li> </ul> <p>MESA DE CONCERTACION DE FINCAS, VIAS Y SERVIDUMBRES</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- PAimentacion del corredor vial para la competitividad del sector.</li> </ul>   |
| SGE 21 – 6.3.3 | 7 | La empresa impulsa iniciativas de responsabilidad social en su cadena de contratistas y proveedores. | X  |    | Programa de Desarrollo de Proveedores locales con el objetivo de contribuir al desarrollo económico de la región del meta, mediante la integración de las unidades o empresas pequeñas fortalecidas en la cadena de valor y la creación de relaciones comerciales a largo plazo.   |
| ISO 26000      | 8 | La empresa promueve la sana competencia entre sus proveedores o contratistas.                        |    | X  |  |
| ISO 26000      | 9 | La empresa promueve la compra y el uso de productos locales y nacionales.                            | X  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Certificación internacional de los procesos y procedimientos de compras por el CIPS del Reino Unido.</li> <li>- Programa de Desarrollo de Proveedores Locales: necesidad identificada por la Compañía en conjunto con la comunidad, de promover y dinamizar una estrategia de desarrollo de proveedores que permita la articulación de empresarios locales y regionales a nuestra cadena de valor, buscando con ello fortalecer procesos económicos locales, en donde las oportunidades de desarrollo se encuentran directamente en nuestras áreas de influencia garantizando así, la generación de valor compartido en las nuevas relaciones económicas. Tiene tres fases Fase I: Análisis de potencialidad y diagnóstico de la oferta y demanda de bienes y servicios. Fase II: Fortalecimiento empresarial y acompañamiento técnico y Fase III: Articulación efectiva al mercado (PRE, contratistas, otras empresas del sector u otros sectores empresariales).</li> <li>- Fomentamos la incorporación de mano de obra de las respectivas regiones, y procuramos realizar nuestras compras de bienes y servicios de proveedores locales (con especial énfasis en mujeres), siempre y cuando estos cumplan con los</li> </ul> |

| ESTANDAR RSE | #  | Item   | SI | NO | Detalles                         |
|--------------|----|--|----|----|----------------------------------|
|              |    |  |    |    | requisitos de calidad y cantidad |
| ISO 26000    | 10 | Sistemas / iniciativas para el pago oportuno a proveedores |    | X  |                                  |
| ISO 26000    | 11 | Combate el trabajo infantil en la cadena de valor          |    | X  |                                  |
| ISO 26000    | 12 | Combate el trabajo forzado en la cadena de valor           |    | X  |                                  |

**INFORMACION ADICIONAL:**

## Anexo R. Gestión y Mejores Prácticas de RSE de Insurcol Ltda.

| Variables RSE               | Mejores Prácticas RSE   |
|-----------------------------|---|
| <b>Gobierno Corporativo</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En su estructura cuenta con un líder de RSE</li> <li>• Ha definido los siguientes objetivos de gestión ética y socialmente responsable:               <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Establecer canales adecuados de satisfacción con las partes interesadas</li> <li>○ Generar mejora continua de nuestro sistema de responsabilidad social empresarial</li> <li>○ Promover la estabilidad laboral e incentivar la permanencia en la empresa.</li> <li>○ Promover desarrollo productivo de las partes interesadas</li> <li>○ Garantizar la salud laboral en los trabajadores de la organización</li> <li>○ Promover la generación de empleo</li> </ul> </li> </ul>  |
| <b>Derechos Humanos</b>     | <ul style="list-style-type: none"> <li>• En Insurcol los derechos humanos son parte integral del compromiso de los trabajadores. Por lo tanto se respeta la participación de sus empleados en la organización sindical de la industria; por ello, al ingresar un trabajador cuyas funciones se ejecuten en refinerías, se realizará un acta donde el trabajador expresa si desea o no aportar a este organismo. Este procedimiento se amplía en el documento de selección y contratación de personal.</li> </ul>  |
| <b>Prácticas Laborales</b>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Formación y fomento de la empleabilidad.</b> Insurcol Ltda, tiene establecida una Matriz de capacitación por cargos mediante la cual se identifican las necesidades de formación para que los trabajadores desarrollen y actualicen sus competencias.</li> <li>• <b>Gestión de la Diversidad:</b> En Insurcol Ltda se identifican los siguientes perfiles de diversidad y para cada uno de ellos desarrolla diversas actividades:               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Personal de campo que no reside con sus familiares en la ciudad donde labora.</li> <li>2. Personal Femenino y masculino en puesto de mando.</li> <li>3. Personal que labora en refinerías.</li> <li>4. Personas en primer empleo.</li> <li>5. Personas Diestras y Zurdas.</li> </ol> </li> <li>• Mejorar el clima organizativo a través de estrategias de comunicación interna para mitigar y controlar el impacto de los riesgos psicolaborales en los empleados de la empresa.</li> <li>• Coadyuvar al seguimiento del estado de salud de los empleados para lograr estabilizar y / o disminuir el impacto nocivo de las patologías detectadas en los exámenes médicos ocupacionales y otras fuentes de información sobre salud.</li> </ul> |
| <b>Gestión Ambiental</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Realizar control sobre los recursos utilizados por la organización, manteniendo una curva de consumo constante que no presente un incremento mayor o igual al 15% de la media establecida, aumentando las campañas de sensibilización vía comunicación interna cuando la curva de consumo supere la meta establecida para evitar el uso desmedido de los mismos.</li> </ul>  |

| Variables RSE      | Mejores Prácticas RSE   |
|--------------------|---|
|                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>El Programa Ambiental aplica para todas las personas que laboran en Insurcol, dentro y fuera de la empresa, incluyendo las tareas realizadas en las instalaciones locativas de nuestros clientes cuando se ejecuten actividades de suministro, montaje e instalación, mantenimiento y/o capacitación.</li> </ul> |
| <b>Comunidad</b>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Dentro de nuestro marco en Responsabilidad Social, apoyamos económicamente y formamos parte de la Fundación Transformar, siendo partícipes de las diversas actividades que se realizan a través de donaciones y acompañamiento.</li> </ul>   |
| <b>Clientes</b>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con un sistema web para quejas y reclamos de sus clientes.</li> </ul>   |
| <b>Proveedores</b> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Con el objetivo de identificar las expectativas de responsabilidad social con Proveedores de servicios y productos se cuenta con una encuesta de expectativas sobre RSE.</li> </ul>  |

Fuente: Elaboración Propia

### Anexo S. Lista de chequeo RSE INSURCOL Ltda.

| #  | Item   | SI | NO |   |
|----|--|----|----|---|
| 1  | Guía ISO 26000   |    | X  |   |
| 2  | Norma SGE 21: 2008   |    | X  |   |
| 3  | Norma Colombiana GTC 180   |    | X  |   |
| 4  | Norma EFR 1000-1   |    | x  |   |
| 5  | GRI 3.1  |    | X  |   |
| 6  | INDICADORES ETHOS  |    | X  |   |
| 7  | ISO 9001: 2008   | X  |    |   |
| 8  | La empresa es signataria del pacto global?   |    | X  |   |
| 9  | La empresa apoya los 10 principios del pacto global<br>31. Apoyar y respetar la protección de los derechos humanos<br>32. No ser cómplice de abuso de los derechos<br>33. Apoyar los principios de la libertad de asociación y el derecho a la negación colectiva<br>34. Eliminar el trabajo forzoso obligatorio<br>35. Abolir cualquier forma de trabajo infantil<br>36. Eliminar la discriminación en materia de empleo y ocupación<br>37. Apoyar el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales<br>38. Promover mayor responsabilidad medioambiental<br>39. Alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medio ambiente<br>40. Actuar contra todas las formas de corrupción, incluyendo la extorsión y el soborno. | X  |    |   |
| 10 | Joint Comission International  |    | X  |   |
| 11 | Hospital Verde   |    | X  | • |
| 12 | Reconocimientos Obtenidos en términos de RSE y Sostenibilidad  |    | X  | • |

#### Comunicación - Transparencia

|   | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|---|----|----|----------|
| 1 | Medios para desplegar la política de RSE  | X  |    |          |
| 2 | Balance social  | X  |    |          |
| 3 | Informe de sostenibilidad   |    | X  |          |
| 4 | Plan de socialización y sensibilización sobre la RSE al personal de la compañía |    | X  |          |

### GOBIERNO CORPORATIVO

| ESTANDAR RSE    | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|-----------------|----|--|----|----|----------|
| MC              | 1  | Cuenta con una MISION socialmente responsables.  |    | X  |          |
| MC              | 2  | Cuenta con una VISION socialmente responsables.  | X  |    |          |
| SGE 21 – 6.1.2  | 3  | La institución cuenta con una política o estrategia de RSE   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.1.6  | 4  | Cuenta con unos Objetivos de Calidad con un enfoque de RSE – indicadores medibles                            |    | X  |          |
| MC              | 5  | Adopta unos principios o valores que orientan su gestión y los socializa                                     | X  |    |          |
| MC              | 6  | Cuenta con compromisos definidos de RSE  | X  |    |          |
| SGE 21 - 6.1.4  | 7  | Cuenta con un comité de gestión ética y responsabilidad social   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.1.5  | 8  | Cuenta con un líder o grupo que oriente la cultura, la estrategia y las prácticas de responsabilidad social. | X  |    |          |
| SGE 21 – 6.1.12 | 9  | Elaboración y publicación de informe de sostenibilidad.  |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.1.3  | 10 | Código de Conducta y/o Código de Buen Gobierno   | X  |    |          |
| SGE 21 – 6.1.7  | 11 | Cuenta con una clasificación y priorización de sus grupos de interés   | X  |    |          |
| SGE 21 – 6.1.7  | 12 | Cuenta con mecanismos para conocer y aprovechar las opiniones de los grupos de interés                       |    | X  |          |

### DERECHOS HUMANOS

| ESTANDAR RSE    | # | Item   | SI | NO | Detalles |
|-----------------|---|--|----|----|----------|
| MC              | 1 | La organización tiene un compromiso público de respeto a los derechos humano que sea divulgado ampliamente al público interno o externo? | X  |    |          |
| MC              | 2 | La empresa se encuentra vinculada con alguna iniciativa de derechos humanos y/o desarrollo sostenible                                    | X  |    |          |
| SGE 21 – 6.4.2. | 3 | La empresa promueve en su talento humano los derechos humano o la inclusión de los sectores vulnerables                                  |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE  | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|----|---|----|----|----------|
| PG- 1   | 4  | Periódicamente se aplican mecanismos en la empresa con el propósito de evaluar y vigilar que se respeten los derechos humanos de los trabajadores   |    | X  |          |
| PG- 2   | 5  | Periódicamente se aplican mecanismos para la difusión de los derechos humanos con el personal de la empresa, la comunidad, los proveedores y otras partes interesadas   |    | X  |          |
| PG- 3   | 6  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas                               |    | X  |          |
| PG- 4   | 7  | Se tienen establecidos medios en la empresa para la atención de los reclamos de violaciones a los derechos humanos en la empresa  |    | X  |          |
| PG- 5   | 8  | Se tienen establecidos mecanismos para evaluar si las decisiones que toma la empresa impactan, tanto positiva como negativamente, los derechos humanos de los trabajadores y partes interesadas                               |    | X  |          |
| PG- 6   | 9  | Se tiene establecidos mecanismos para determinar y vigilar que no se realicen en la empresa acciones de violación de los derechos humanos en forma directa  |    | X  |          |
| PG- 7<br>GRI-HR1 –<br>HR2                                       | 10 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se compren o contraten bienes o servicios de proveedores que realizan acciones de violación de los derechos humanos (complicidad beneficiosa) |    | X  |          |
| <b>PG- 8</b>  | 11 | Se tiene establecidos mecanismos en la empresa para determinar y vigilar que no se realicen acciones de violación de los derechos humanos en la comunidad en la que se pertenece (complicidad silenciosa)                     |    | X  |          |
| <b>MC -15</b><br><b>GRI- HR4</b><br>SGE 21 –<br>6.4.1<br>PG - 6 | 12 | La empresa desarrolla iniciativas para evitar todo tipo de discriminación (raza, sexo, edad, religión) en sus procesos internos.  |    | X  |          |
| MC – 23   | 13 | La empresa ha desarrollado iniciativas para prevenir, denunciar y sancionar todo tipo de acoso.   |    | X  |          |
| MC – 26<br>SGE 21 –<br>6.4.3                                    | 14 | La empresa promueve la vinculación de poblaciones diversas (vulnerables/marginales/discapacidades)  |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE | # | Item | SI | NO | Detalles |
|--------------|---|------|----|----|----------|
|              |   | ad). |    |    |          |

### PRÁCTICAS LABORALES

| ESTANDAR RSE                             | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|--|----|--|----|----|----------|
| MC – 13<br>SGE 21 –<br>6.4.5             | 1  | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar las condiciones de los trabajadores en materia de salud y seguridad industrial. | X  |    |          |
| MC – 14<br>GRI LA2                       | 2  | La empresa aplica criterios objetivos para los procesos de contratación, capacitación, ascenso y evaluación.                   |    | X  |          |
| MC – 15<br>GRI –LA1<br>SGE 21 –<br>6.4.7 | 3  | La empresa promueve acciones para el desarrollo educativo y profesional de sus trabajadores.                                   |    | X  |          |
| MC                                       | 4  | La empresa otorga a sus empleados beneficios adicionales a los legales (educativos, económicos, sociales o culturales)         |    | X  |          |
| SGE 21- 6.4.3<br>SGE 21 –<br>6.4.6       | 5  | La empresa mejora las condiciones de trabajo en materia de ambiente físico, higiene, ventilación e iluminación.                |    | X  |          |
| MC – 19<br>GRI LA8                       | 6  | La empresa desarrolla hábitos saludables (salud laboral, práctica de deportes, dieta saludable, prácticas anti-estrés).        |    | X  |          |
| MC - 20                                  | 7  | La empresa promueve horarios flexibles o reducción de jornada para equilibrar la vida personal y laboral de sus trabajadores   |    | X  |          |
| MC – 22<br>SGE 21 –<br>6.4.10<br>PG -16  | 8  | La empresa fomenta espacios o mecanismos para que los trabajadores expresen sus ideas, sugerencias, propuestas o quejas.       |    | X  |          |
| GRI LA10<br>SGE 21 –<br>6.4.7            | 9  | Programas para complementar la formación de sus trabajadores y mejorar sus habilidades   |    | X  |          |
| SGE 21 –<br>6.4.8                        | 10 | Programas para medir / mejorar el clima laboral  |    | X  |          |
| MC                                       | 11 | Iniciativas para la contratación de trabajadores locales   |    | X  |          |
| SGE 21 –<br>6.4.4<br>MC - 20             | 12 | Iniciativas / programas para garantizar el equilibrio trabajo-familia (horarios diferenciales, trabajos a distancia, etc.)     |    | X  |          |
| 15<br>GRI –LA13                          | 13 | Políticas sobre la participación de la mujer en cargos directivos y equidad salarial   |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE  | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|---|----|---|----|----|----------|
| SGE 21 – 6-4.3  |    |   |    |    |          |
| 12<br>MC – 24<br>GRI – HR5<br>SGE 21 – 6.4.2.<br>PG - 9 | 14 | La empresa garantiza el respeto a la libre asociación.  |    | X  |          |
| SGE 21 -6.4.9   | 15 | Cuenta con un programa de Reestructuración responsable en el caso que deba cerrar la organización   |    | X  |          |
| GRI HR6 – HR7<br>SGE 21 – 6.4.1.                        | 16 | La empresa cuenta con medidas para impedir el trabajo infantil o el trabajo forzoso   |    | X  |          |
| PG – 15   | 17 | Los colaboradores conocen los términos y condiciones del servicio al que fue contratado y la libertad de abandonarlo  |    | X  |          |
| PG – 6 -25  | 18 | En los procesos de administración de sueldos y promociones al personal se mantiene una política de igualdad de oportunidades considerando las competencias. |    | X  |          |
| PG- 6 -26   | 19 | En los programas de capacitación y desarrollo de personal se mantiene la igualdad de oportunidades considerando las competencias                            |    | X  |          |
| PG – 6-27   | 20 | Existen mecanismos de revisión periódicos que aseguren la no discriminación del personal de cualquiera de sus formas  |    | X  |          |
| PG – 6-28   | 21 | Se cuenta con indicadores que muestren la igualdad de oportunidades en aspectos de genero, edad, etc.   |    | X  |          |

### GESTIÓN AMBIENTAL

| ESTANDAR RSE                        | # | Item  | SI | NO | Detalles |
|-------------------------------------|---|---|----|----|----------|
| MC -36<br>PG – 29<br>SGE 21 – 6.6.1 | 1 | Cuenta la empresa con una política de gestión ambiental?                              | X  |    |          |
| SGE 21 – 6.6.3                      | 2 | La empresa cuenta con un programa de gestión ambiental con objetivos y metas medibles |    | X  |          |
| MC 27<br>PG-36                      | 3 | La empresa promueve la formación ambiental de sus                                     |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE                        | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|-------------------------------------|----|--|----|----|----------|
|                                     |    | colaboradores y el fortalecimiento de la cultura de responsabilidad ambiental.   |    |    |          |
| MC32                                | 4  | La empresa promueve proyectos de ecoeficiencia en sus productos o servicios.   |    | X  |          |
| MC 33                               | 5  | La empresa desarrolla iniciativas para atender y mitigar los impactos ambientales de sus procesos y productos sobre los ecosistemas. | X  |    |          |
| MC 33                               | 6  | La empresa involucra a los grupos de interés que ha definido en la gestión ambiental   | X  |    |          |
| GR EN1                              | 7  | Mide y define la cantidad y calidad de materias primas e insumos utilizados en los procesos productivos de la empresa                |    | X  |          |
| SG21 – 6.6.4                        | 8  | Cuenta con un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a la actividad                               |    | X  |          |
| MC -29<br>PG 31<br>GRI EN3          | 9  | Mide y realiza planes de reducción del consumo de energía  |    | X  |          |
| MC-30<br>PG-31<br>GRI 8             | 10 | Mide y realiza planes de reducción del consumo de agua   | X  |    |          |
| PG 38<br>GRI – EN16<br>EN17         | 11 | Realiza control de emisiones de gases y sustancias perjudiciales para prevenir el impacto al medio ambiente                          |    | X  |          |
| GRI – EN22                          | 12 | Mide y tiene planes para reducir los desechos y residuos generados   | X  |    |          |
| MC-31<br>PG - 35                    | 13 | Realiza programas de reciclaje   |    | X  |          |
| PG- 45                              | 14 | Realiza programas de rehusó  | X  |    |          |
| PG- 37<br>GRI –EN26<br>SG21 – 6.6.2 | 15 | Cuenta con la descripción de los impactos ambientales de los principales productos o servicios                                       |    | X  |          |
| GER - 13                            | 16 | Evalúa técnicamente el posible impacto ambiental del desarrollo e innovación de nuevos bienes y/o servicios                          |    | X  |          |
| PG -41<br>GRI –EN28                 | 17 | Mantiene registros de accidentes y multas por la falta de cumplimiento a las leyes y normas existentes.                              |    | X  |          |
| MC-34                               | 18 | Cumple con la regulación y normatividad vigente en   |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE               | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------------------|----|---|----|----|----------|
|                            |    | materia ambiental   |    |    |          |
| PG -33<br>GRI EN1-<br>EN28 | 19 | Cuentan con un sistema de indicadores en temas ambientales para dar seguimiento periódico a su cumplimiento |    | X  |          |
| SGE 21 -<br>6.6.5          | 20 | La empresa hace público los resultados del impacto que ella ejerce sobre el medio ambiente                  |    | X  |          |

### **PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN**

| ESTANDAR RSE              | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|---------------------------|----|---|----|----|----------|
| MC -42                    | 1  | La empresa promueve la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.               |    | X  |          |
| MC-44                     | 2  | La empresa promueve relaciones transparentes con las autoridades públicas e instituciones gubernamentales.                |    | X  |          |
| PG-46                     | 3  | Se tienen identificados los procesos susceptibles de corrupción y cohecho   |    | X  |          |
| PG-48<br>SGE 21-<br>6.1.9 | 4  | Existe un política que prevenga los actos de corrupción   |    | X  |          |
| PG-48<br>GRI – S03        | 5  | Se capacita al personal contra la corrupción y el soborno   |    |    |          |
| PG-49                     | 6  | Existen mecanismos de revisión interna que identifican los actos de corrupción y soborno del personal de manera periódica |    | X  |          |
| PG 50<br>GRI –S04         | 7  | Se adoptan las medidas necesarias para corregir los actos de corrupción identificados en las revisiones                   |    | X  |          |
| GER-13                    | 8  | Informa a los empleados sobre las sanciones en casos de encontrar evidencias de soborno                                   |    | X  |          |
| GER-14                    | 9  | Cuenta con mecanismos de control para asegurar la transparencia en los procesos de compras y contrataciones               |    | X  |          |
| GER-15                    | 10 | Cuenta con canales de comunicación confidenciales donde empleados y terceros puedan hacer denuncias                       |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|--------------|----|---|----|----|----------|
| GER-16       | 11 | Verifica previamente la idoneidad y transparencia de las organizaciones con las que se tiene algún tipo de relación |    | X  |          |

### COMUNIDAD

| ESTANDAR RSE                  | # | Item   | SI | NO | Detalles |
|-------------------------------|---|--|----|----|----------|
| MC-43                         | 1 | La empresa cuenta con una política de relación con su comunidad de influencia.   |    | X  |          |
| GRI –S01<br>SGE 21 –<br>6.5.1 | 2 | La empresa realiza una revisión de los impactos positivos y/o negativos del desarrollo de su actividad en la comunidad de influencia                 |    | X  |          |
| MC-37                         | 3 | La empresa involucra a la comunidad para identificar sus problemas y su aporte a la solución.  | X  |    |          |
| MC-38                         | 4 | La empresa cuenta con unos compromisos con la comunidad formalmente reconocidos.   | X  |    |          |
| MC-39                         | 5 | La empresa desarrolla iniciativas para mejorar el bienestar o desarrollo de la comunidad en la que ejerce influencia social.                         | X  |    |          |
| MC-40                         | 6 | La empresa capacita a la comunidad en la práctica de los valores democráticos y ciudadanos (convivencia, pluralismo, respeto a la diferencia, etc.). | X  |    |          |
| MC-41                         | 7 | La empresa desarrolla iniciativas de cooperación con entidades públicas, otras empresas y  |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE               | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------------------|----|---|----|----|----------|
|                            |    | organizaciones de la sociedad civil.  |    |    |          |
| MC- 45                     | 8  | La empresa apoya la gestión gubernamental local, regional o nacional en áreas o programas específicos.                                |    | X  |          |
| GER -8                     | 9  | La empresa destina recursos para inversión social y donaciones a la comunidad?  | X  |    |          |
| MC- 45                     | 10 | Cuenta con mecanismos para conocer las políticas y programas de las autoridades locales la empresa                                    |    | X  |          |
| MC- 45                     | 11 | Cuenta con canales de comunicación con las autoridades locales la empresa   |    | X  |          |
| GER - 6                    | 12 | La empresa cuenta con mecanismos para que los empleados participen en actividades con o para la comunidad                             |    | X  |          |
| GER-9<br>SGE 21 –<br>6.5.2 | 13 | La empresa cuenta con de canales de comunicación para conocer las expectativas y necesidades de las comunidades de área de influencia |    | X  |          |
| SGE 21 –<br>6.5.3          | 14 | Si la organización realiza acciones solidarias o de acción social, elabora un informe que lo especifique                              |    | X  |          |

### CLIENTES

| ESTANDAR RSE      | # | Item   | SI | NO | Detalles |
|-------------------|---|--|----|----|----------|
| MC -12            | 1 | La empresa cuenta con mecanismos para atender preguntas, quejas y reclamos de sus clientes.                      | X  |    |          |
| MC -12            | 2 | La empresa desarrolla mecanismos para fortalecer la comunicación con sus clientes. Cuales?                       |    | X  | -        |
| MC -12            | 3 | La empresa controla los impactos de los productos y servicios en la salud de sus clientes.                       |    | X  |          |
| SGE 21 –<br>6.2.4 | 4 | La empresa ofrece información sobre los contenidos de sus productos/servicios para orientar a sus clientes sobre |    | X  |          |

| ESTANDAR RSE        | #  | Item   | SI | NO | Detalles |
|---------------------|----|--|----|----|----------|
|                     |    | los modos de uso, almacenamiento y desecho.  |    |    |          |
| SGE 21 – 6.2.3      | 5  | La empresa define mecanismos para mejorar el servicio post-venta.  |    | X  |          |
| MC                  | 6  | La empresa respeta la privacidad de los clientes y evita la fuga de datos personales.  |    | X  |          |
| 7<br>SGE 21 – 6.2.2 | 7  | Realiza evaluaciones de satisfacción y a partir del análisis de los resultados implementa oportunidades de mejora                                      |    | X  |          |
| MC                  | 8  | Cuenta con mecanismos para garantizar la salud, y seguridad del cliente o consumidor en la adquisición, uso, y/o disposición de los bienes o servicios |    | X  |          |
| MC                  | 9  | Cuenta con mecanismos que garantizan la veracidad y cumplimiento de las campañas de mercadeo y publicidad  |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.6      | 10 | Cuenta Respecto a las acciones que garanticen el respeto e imparcialidad en las campañas de mercadeo y publicidad PUBLICIDAD RESPONSABLE               |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.8.2      | 11 | Participa en proyectos de cooperación y alianzas con sus competidores  | X  |    |          |
| SGE 21 - 6.8.1      | 12 | Cuenta con mecanismos para garantizar las relación basados en el respeto y la cooperación con los competidores   |    | X  |          |
| MC                  | 13 | Ha establecido canales de comunicación con los competidores la empresa   |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.1.     | 14 | En el proceso de investigación, desarrollo y la innovación incluir criterios éticos, laborales, ambientales y sociales                                 |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.2.3      | 15 | Desarrolla buenas prácticas en las relaciones comerciales  |    | X  |          |

**PROVEEDORES**

| ESTANDAR RSE   | #  | Item  | SI | NO | Detalles |
|----------------|----|---|----|----|----------|
| ISO 26000      | 1  | La empresa ofrece información completa sobre los requerimientos que deben cumplir sus contratistas y proveedores.                                       |    | X  |          |
| ISO 26000      | 2  | La empresa cumple oportunamente con los compromisos contractuales adquiridos con sus proveedores y contratistas.  |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.3.1 | 3  | La empresa define criterios claros de evaluación y selección de contratistas y proveedores en relación a calidad, precio y responsabilidad contractual. |    | X  |          |
| SGE 21 – 6.3.2 | 4  | Clasifica a sus proveedores actuales y futuros en función del riesgo derivado de su actividad   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 5  | La empresa fortalece la comunicación y la atención a sus contratistas y proveedores.  |    | X  |          |
| ISO 26000      | 6  | La empresa promueve el fortalecimiento de pequeños y medianos proveedores.  |    | X  | -        |
| SGE 21 – 6.3.3 | 7  | La empresa impulsa iniciativas de responsabilidad social en su cadena de contratistas y proveedores.  |    | X  |          |
| ISO 26000      | 8  | La empresa promueve la sana competencia entre sus proveedores o contratistas.   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 9  | La empresa promueve la compra y el uso de productos locales y nacionales.   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 10 | Sistemas / iniciativas para el pago oportuno a proveedores  |    | X  |          |
| ISO 26000      | 11 | Combate el trabajo infantil en la cadena de valor   |    | X  |          |
| ISO 26000      | 12 | Combate el trabajo forzado en la cadena de valor  |    | X  |          |

**INFORMACION ADICIONAL:**

## Anexo T Grupo Foco Junta Directiva

- **Objetivos:**
  - Revisión diagnóstico RSE de la organización
  - Definir con el grupo directivo de la institución, la orientación de la política de RSE para la organización y sobre esta decisión establecer las pautas a seguir en la formulación del respectivo modelo

