

Plan para la implementación de un enfoque de responsabilidad social, basado en la UNIT-ISO  
26000:2010 en la Clínica Chicamocha S.A.

Nury Tatiana Hernández Cháux

Monografía para optar por el Título de  
Especialista en Gerencia Integral de la Calidad

Director

Paulo Cesar Valenzuela

Ingeniero Industrial

Universidad Industrial de Santander

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Especialización en Gerencia Integral de la Calidad

Bucaramanga

2017

### **Agradecimientos**

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a la Clínica Chicamocha S.A, por facilitar permitir el desarrollo de la Monografía, la cual requirió del tiempo de los profesionales para la identificación la ejecución de los diagnósticos y a su vez agradezco el interés prestado en la temática tratada, desde la fase de planeación hasta la comunicación de los resultados.

Al Ing. Paulo Valenzuela, quien sirvió de guía y brindó sus conocimientos para que el desarrollo de este documento llegara a feliz término.

## Contenido

<b>Introducción .....</b>	<b>17</b>
<b>1. Justificación .....</b>	<b>19</b>
<b>2. Objetivos .....</b>	<b>22</b>
2.1. OBJETIVO GENERAL.....	22
2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	22
<b>3. Revisión bibliografía .....</b>	<b>23</b>
3.1. GENERALIDADES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	23
3.1.1. <i>Definiciones de responsabilidad social.:</i> .....	25
3.2. LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR HOSPITALARIO .....	26
<b>4. Descripción de la empresa .....</b>	<b>28</b>
4.1. RESEÑA HISTÓRICA .....	28
4.2. MISIÓN.....	28
4.3. VISIÓN.....	28
4.4. SEDES.....	28
4.4.1. <i>Sede la rosita</i> .....	28
4.4.2. <i>Sede gonzález valencia.</i> .....	29
4.4.3. <i>Sedes ambulatorias. Consulta médica especializada</i> .....	29
<b>5. Nivel de madurez frente a principios de la responsabilidad social.....</b>	<b>30</b>
5.1. DESCRIPCIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	30
5.1.1. <i>Principio de rendición de cuentas.</i> .....	30
5.1.2. <i>Principio de transparencia.</i> .....	31

5.1.3.	<i>Principio de comportamiento ético.:</i> .....	31
5.1.4.	<i>Principio de respeto a los intereses de las partes interesadas.:</i> .....	32
5.1.5.	<i>Principio de respeto a la legalidad.:</i> .....	32
5.1.6.	<i>Principio de respeto a la normativa internacional de comportamiento. ....</i>	33
5.1.7.	<i>Principio de respeto a los derechos humanos. ....</i>	33
5.2.	EVALUACIÓN DEL NIVEL DE MADUREZ .....	33
5.2.1.	<i>Resultados obtenidos.:</i> .....	34
5.2.1.1.	Nivel de madurez alto. ....	36
5.2.1.2.	Nivel de madurez medio. ....	37
<b>6.</b>	<b>Diagnostico frente a materias fundamentales.....</b>	<b>40</b>
6.1.	DESCRIPCIÓN DE LAS MATERIAS FUNDAMENTALES .....	40
6.1.1.	<i>Gobernanza de la organización.....</i>	41
6.1.2.	<i>Derechos humanos. ....</i>	42
6.1.3.	<i>Prácticas laborales. ....</i>	43
6.1.4.	<i>Medio ambiente.:</i> .....	44
6.1.5.	<i>Prácticas justas de operación. ....</i>	45
6.1.6.	<i>Asunto de los consumidores. ....</i>	46
6.1.7.	<i>Participación activa y desarrollo de la comunidad. ....</i>	46
6.2.	DIAGNÓSTICO FRENTE A MATERIAS FUNDAMENTALES. ....	47
6.2.1.	<i>Resultados de diagnostico frente a materias fundamentales. S.....</i>	50
<b>7.</b>	<b>Planes de acción.....</b>	<b>59</b>
7.1.	PLAN DE ACCIÓN PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	60
7.2.	PLAN DE ACCIÓN MATERIAS FUNDAMENTALES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ...	61

**8. Conclusiones .....63**

**9. Recomendaciones .....65**

**Referencias bibliograficas .....67**

**Lista de tablas**

Tabla 1. Escala de Calificación cuantitativa para Principios de Responsabilidad Social.....	34
Tabla 2. Nivel de Madurez frente a Principios .....	35
Tabla 3. Líderes participantes del Diagnóstico.....	48
Tabla 4. Escala de calificación frente a Materias Fundamentales .....	49
Tabla 5. Parámetros de categorización para Materias Fundamentales .....	50
Tabla 6. Resultados Diagnóstico Materia de Gobernanza de la Organización.....	52
Tabla 7. Resultados Diagnóstico Materia de Derechos Humanos .....	53
Tabla 8. Resultados Diagnóstico Materia de Prácticas Laborales .....	54
Tabla 9. Resultados Diagnóstico Materia de Medio Ambiente .....	55
Tabla 10. Resultados Diagnósticos Materia de Prácticas justas de Operación.....	56
Tabla 11. Resultados Diagnóstico Materia de Asuntos de los Consumidores.....	57
Tabla 12. Resultados Diagnóstico Materia de Desarrollo de la Comunidad .....	58
Tabla 13. Relación de Oportunidades de mejora frente a Principios.....	61
Tabla 14. Relación de oportunidades de mejora frente a materias Fundamentales .....	62

**Lista de figuras**

Figura 1. Primera Generación. La Ideológica.....	23
Figura 2. Segunda Generación. La Filantrópica..	24
Figura 3. Tercera Generación. La Estratégica..	24
Figura 4. Cuarta Generación. Sensible al Conflicto. ....	25
Figura 5. Características de la Responsabilidad Social. ....	26
Figura 6. Ejes Trazadores del Sistema Único de Acreditación en Salud.....	27
Figura 7. Reseña Histórica Clínica Chicamocha S.A .....	28
Figura 8. Principios de la Responsabilidad Social. ....	30
Figura 9. Nivel de Madurez frente a Principios de Responsabilidad Social.....	35
Figura 10. Materias Fundamentales de Responsabilidad Social. ....	40
Figura 11. Asuntos de Derechos Humanos.....	43
Figura 12. Asuntos de Medio Ambiente. ....	45
Figura 13. Asuntos de los Consumidores. ....	46
Figura 14. Resultados del Diagnostico frente a Materias Fundamentales. ....	50

**Lista de Apéndices**

Apéndice A. Evaluación del nivel de madurez frente a los Principios de Responsabilidad Social. .....	69
Apéndice B. Diagnóstico frente a Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.....	74
Apéndice C. Plan de acción para Principios de Responsabilidad Social.....	95
Apéndice D. Plan de Acción Materias Fundamentales de Responsabilidad Social. ....	102

## Glosario

**Partes Interesadas:** “Individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización” (INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TECNICAS, 2010, pág. 4)

**Principio:** “Base fundamental para la toma de decisiones o para determinar comportamiento” (INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TECNICAS, 2010, pág. 3).

**Responsabilidad Social:** Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiental, mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya con el Desarrollo Sostenible.
- Tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas.
- Cumpla con la legislación aplicable y se coherente con la normativa internacional de comportamiento.
- Este integrada en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.

(INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TECNICAS, 2010, pág. 4)

**Responsabilidad Social:** “La obligación de dirigir las actividades educativas, investigadoras y de servicio a atender las necesidades prioritarias de la comunidad, región y/o nación”. (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL, pág. 12)

**Acreditación en Salud:** Proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del usuario en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas. Es realizada por personal idóneo y entrenado para tal fin y su resultado es avalado por entidades de acreditación autorizados para dicha función. (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL, pág. 1)

## Resumen

**TITULO:** PLAN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN ENFOQUE DE RESPONSABILIDAD SOCIAL, BASAD EN LA ISO 26000:2010 EN LA CLINICA CHICAMOCHA S.A.

**AUTOR:** NURY TATIANA HERNANDEZ CHAUX

**PALABRAS CLAVE:** RESPONSABILIDAD SOCIAL, NIVEL DE MADUREZ, PRINCIPIOS, MATERIAS FUNDAMENTALES, SISTEMA UNICO DE ACREDITACIÓN

## DESCRIPCION

La monografía presentada a continuación, buscó desarrollar las etapas preliminares que permitieran establecer y/o formular un plan de mejora institucional que permita desarrollar el enfoque del eje Responsabilidad Social enmarcado en el Sistema Único de Acreditación (SUA en Salud para Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y posteriormente una vez desarrollado el enfoque, iniciar con el despliegue, implementación y consolidación de resultados relacionado con la Responsabilidad Social; por lo tanto durante la monografía se realizaron tres actividades que consistieron en: Identificar el Nivel de Madurez de la Clínica Chicamocha frente a los Principios de la Responsabilidad a través de la aplicación de una

matriz Diagnóstica que incluye la verificación cualitativa y cuantitativa, el segundo paso realizado es la evaluación del avance en la implementación de los asuntos de las Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social, aplicando de igual manera una matriz diagnóstica de tipo cualitativo y cuantitativo, que en este caso la calificación cuantitativa se realizó considerando las variables de calificación establecidas en la Guía para la autoevaluación del Sistema Único de Acreditación; tanto los Principios como las Materias Fundamentales, se tomaron de las establecidas en la Norma ISO 26000:2010. Para finalizar el trabajo, teniendo en cuenta los resultados obtenidos en los diagnósticos y basado nuevamente en la metodología de autoevaluación del SUA, se formularon oportunidades y acciones de mejora, enfocadas a la disminución de la brecha obtenidas; como resultado de estos se consolidaron dos Planes de mejoramiento.

**Abstract**

**TITLE:** PLAN FOR THE IMPLEMENTATION OF A SOCIAL RESPONSIBILITY APPROACH, BASED ON ISO 26000: 2010 AT THE CHICAMOCHA S.A.

**AUTHOR:** NURY TATIANA HERNANDEZ CHAUX

**KEYWORDS:** SOCIAL RESPONSIBILITY, LEVEL OF MATURITY, PRINCIPLES, FUNDAMENTAL SUBJECTS, SINGLE SYSTEM OF ACCREDITATION

**DESCRIPTION**

The monograph presented below, sought to develop the preliminary stages that would allow to establish and / or formulate an institutional improvement plan to develop the focus of the Social Responsibility axis framed in the Single System of Accreditation (SUA in Health for Providers of Health Services and later, once the focus was developed, start with the deployment, implementation and consolidation of results related to Social Responsibility, therefore during the monograph three activities were carried out that consisted of: Identifying the Maturity Level of the Chicamocha Cynic against the Principles of Responsibility through the application of a Diagnostic matrix that includes qualitative and quantitative verification, the second step is the evaluation of the progress in the implementation of the issues of the Fundamental Matters of Social Responsibility, applying in the same way a day matrix gnostica of qualitative and quantitative type, that in this case the quantitative qualification was made considering the

qualification variables established in the Guide for the self-evaluation of the Unique System of Accreditation; Both the Principles and the Fundamental Matters were taken from those established in the ISO 26000: 2010 Standard. To finalize the work, taking into account the results obtained in the diagnoses and based again on the self-assessment methodology of the SUA, opportunities and improvement actions were formulated, focused on the diminution of the gap obtained; As a result of these two improvement plans were consolidated.

## Introducción

Durante el desarrollo de la presente monografía, se efectuaron dos diagnósticos enfocados en identificar el nivel de madurez y de avance frente a los Principios y Materias Fundamentales de la Responsabilidad Social respectivamente, lo anterior basados en los lineamientos establecidos en la ISO 26000:2010, dichos diagnósticos son a su vez el punto de partida para el establecimiento de planes de mejora para fortalecer los aspectos relevantes débiles.

Para el Diagnostico de Principios de la Responsabilidad Social, se realizó la recopilación en una matriz que incluye cada Principio y aspectos relevantes asociados a estos, de tal manera que se verificará que hay y que se encuentra pendiente en la institución y de acuerdo a esto generar calificación cuantitativa Alta, media o baja. En el caso del Diagnostico aplicado frente a las Materias Fundamentales, al igual que con los principios se hizo uso de una matriz que consolidó: Materia Fundamental, aspectos relevantes, identificando que se tiene y que falta, sin embargo, la evaluación cuantitativa, se basó en la calificación establecida en la Guía para la autoevaluación de Acreditación en Salud, que permite identificar el avance en las variables de enfoque, implementación y resultados.

Una vez finalizados los diagnósticos y teniendo en cuenta los resultados obtenidos, se generaron dos planes de acción, el primero enfocado a fortalecer el nivel de madurez frente a los principios y el segundo para avanzar en el cumplimiento de los aspectos relevantes de las Materias Fundamentales; los dos planes contemplan: oportunidades de mejora, acciones de mejoramiento, recursos necesarios, responsables y tiempo de ejecución.

Lo anterior se realizó con el fin de enfocar, implementar y desplegar el Eje de Responsabilidad Social, enmarcado en el Sistema Único de Acreditación en Salud al interior de la Clínica Chicamocha S.A.

## 1. Justificación

Las acciones humanas, han venido generando a través de la historia, diferentes implicaciones que poco a poco han destruido los recursos naturales, lo que actualmente está poniendo en riesgo la supervivencia de su misma especie; por lo tanto, es el momento de cambiar el pensamiento y enfocarse en el desarrollo de acciones que permitan mitigar y compensar los daños generados, es a partir de aquí que nace la visión ambientalmente responsable, socialmente responsable o la responsabilidad social, que si se es enfocada correctamente, conlleva consigo beneficios individuales y globales como son: el hacer las cosas de una manera diferente, con un pensamiento a mediano y largo plazo que permitirá, entre otros, estrechar las relaciones entre las partes interesadas, proteger e incrementar la reputación corporativa, prevenir conflictos, minimizar riesgos, tener acceso a nuevos mercados y reducir costos. (RESTREPO GONZALEZ, 2011, pág. 52 Y 53).

Si se habla a nivel institucional y/o industrial, la “Responsabilidad Social de las organizaciones llega como respuesta gerencial, estructurada para encarar de manera colectiva, planetaria, sinérgica y urgente, el riesgo de supervivencia” (RESTREPO GONZALEZ, 2011, pág. 18); es así como la Responsabilidad Social en las empresas, inicialmente se enfocó en la ejecución de actividades filantrópicas en organizaciones que en ocasiones no se manejaban de manera responsable y que enfocaban la Responsabilidad únicamente en obras de caridad sin contar con un enfoque sistemático; sin embargo “el carácter global de algunos asuntos ambientales y de salud, el reconocimiento de una responsabilidad mundial en la lucha contra la

pobreza, la creciente interdependencia económica y financiera, la existencia de cadenas de valor geográficamente más dispersas” (INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TECNICAS, 2010) y los tratados firmados relacionados con el desarrollo sostenible, ha llevado a las organizaciones a replantear las prácticas relacionadas en este aspecto, incorporando acciones que permitan “la integración de las metas de una calidad de vida elevada, la salud y la prosperidad con justicia social y mantenimiento de la capacidad de la tierra para conservar la vida en toda su diversidad” (INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TECNICAS, 2010); dichas prácticas socialmente responsables deben involucrar todas las partes de una organización y deben desarrollarse bajo un contexto ético.

Tal es la importancia que la Responsabilidad Social ha venido tomando en los diferentes sectores económicos; que para el caso de las entidades de Salud, el Ministerio de Salud y Protección Social, reglamentó a través de la Resolución 2082 de 2014, el Sistema Único de Acreditación en Salud, el cual establece en el Artículo 2, los ejes trazadores, considerados el fundamento de la Acreditación; dentro de los cuales se encuentra la Responsabilidad Social, “cuya meta es lograr la corresponsabilidad entre las instituciones, la sociedad, los individuos y el medio ambiente, que contribuya con acciones concretas a la disminución de las inequidades y al mejoramiento integral de las condiciones de vida de las comunidades en particular y de la sociedad en general” (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL, pág. 12); por lo tanto por tratarse de uno de los fundamentos transversales, la decisión de implementar un enfoque de Responsabilidad Social, al igual que el desarrollo de los diferentes ejes en la Clínica Chicamocha, es promovido desde del Direccionamiento Estratégico y ha sido claramente expresado en la misión institucional: “Somos una institución privada, que presta servicios

humanizados con un equipo misional y de apoyo altamente calificado con vocación educativa, enmarcadas en la seguridad y la responsabilidad social” (CLINICA CHICAMOCHA S.A); de esta manera se busca en la Clínica, el establecimiento y abordaje de acciones sistemáticas, que permitan el bienestar de los trabajadores, la prevención de la contaminación y el cuidado de la salud.

Por lo tanto, partiendo de la misión institucional y en concordancia con las actividades desarrolladas por procesos organizacionales relacionados con el desarrollo del Talento Humano, la seguridad y salud en el trabajo, la gestión ambiental, la promoción de la salud y la prevención de las enfermedades y la seguridad del paciente; la Clínica Chicamocha, bajo la implementación del Sistema Único de Acreditación en la organización, busca desarrollar un enfoque de Responsabilidad Social, que involucre el medio ambiente, la organización, sus partes interesadas y la sociedad; por lo tanto se plantea para esta monografía, desarrollar un plan basado en la directrices establecidas en la Norma ISO 26000:2010, que permita: Identificar el nivel de madurez de los procesos frente a los principios de responsabilidad, reconocer las acciones desarrolladas en concordancias con los aspectos relevantes de las materias fundamentales y de acuerdo a lo anterior se identifiquen acciones que permitan el desarrollo del eje de Responsabilidad Social en unos plazos establecidos.

## **2. Objetivos**

### **2.1. Objetivo General**

Diseñar un plan para la implementación del enfoque de responsabilidad basado en la ISO 26000:2010, en la Clínica Chicamocha S.A, que permita el desarrollo del eje de Responsabilidad Social Empresarial enmarcado en el Sistema Único de Acreditación en Salud para IPS.

### **2.2. Objetivos Específicos**

Determinar el nivel de madurez institucional, en relación con los principios de la Responsabilidad Social.

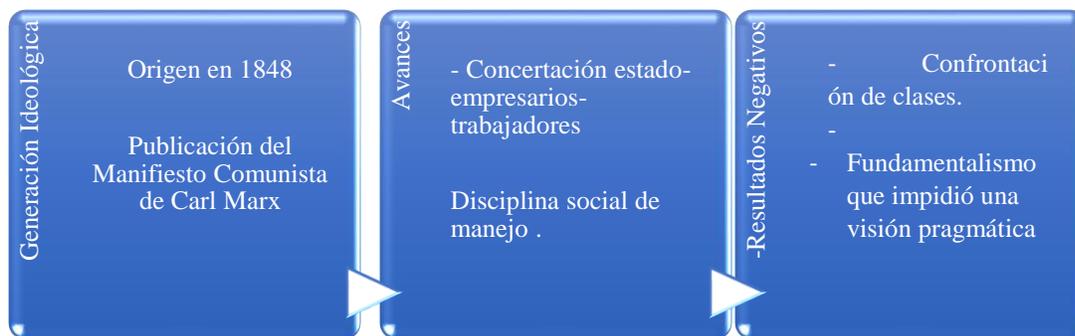
Realizar diagnóstico que permita reconocer el estado actual de la Clínica Chicamocha, frente a las materias fundamentales de la Responsabilidad Social.

Establecer planes de acción para el desarrollo del eje de Responsabilidad Social, tomando como base los resultados obtenidos en el Diagnostico de los Principios y Materias Fundamentales.

### 3. Revisión bibliografía

#### 3.1. Generalidades de la Responsabilidad Social

Revisando la Historia de la Responsabilidad Social, es de suma importancia, conocer las cuatro generaciones que han aportado a que se hable hoy en día de la Responsabilidad desde un punto de vista Estratégico y Gerencial en las organizaciones y no solo desde el punto de vista Filantrópico.



**Figura 1.** Primera Generación. La Ideológica. Adaptado de RESTREPO, Responsabilidad Social. Nueva Teoría- Nuevas Prácticas.



Figura 2. Segunda Generación. La Filantrópica. Adaptado de RESTREPO, Responsabilidad Social. Nueva Teoría- Nuevas Prácticas.



Figura 3. Tercera Generación. La Estratégica. Adaptado de RESTREPO, Responsabilidad Social. Nueva Teoría- Nuevas Prácticas.

### Figura 1. Cuarta Generación. Sensible al conflicto

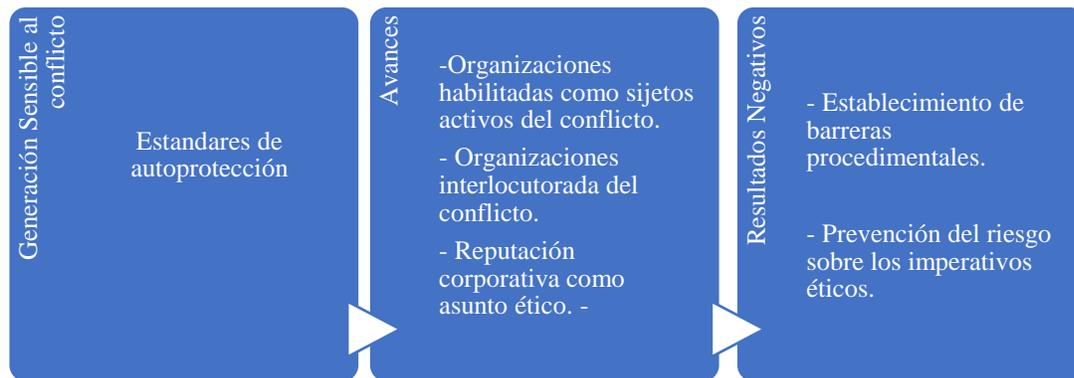


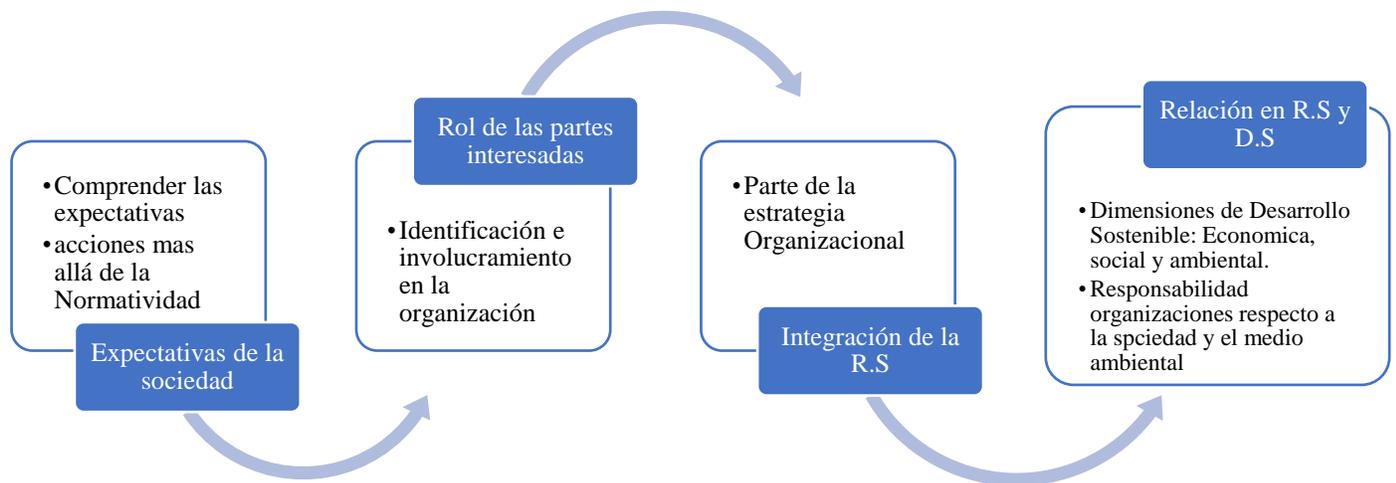
Figura 4. Cuarta Generación. Sensible al Conflicto. Adaptado de RESTREPO, Responsabilidad Social. Nueva Teoría- Nuevas Prácticas.

**3.1.1. Definiciones de Responsabilidad Social.** La Responsabilidad Social está definida por la Organización Mundial de la Salud como la: “La obligación de dirigir las actividades educativas, investigadoras y de servicio a atender las necesidades prioritarias de la comunidad, región o nación” y por la ISO26000:2010 como la “Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan a la sociedad y el medio mediante un comportamiento ético y transparente que:

- Contribuya con el desarrollo Sostenible, incluyendo la salud y bienestar de la sociedad.
- Cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento
- Este integrada a toda la organización y se lleva a la práctica en sus relaciones”.

Las dos definiciones se enfocan en el trabajo que debe realizarse con las comunidades en pro de la conservación del medio ambiente y la salud; de aquí el papel que juegan las organizaciones

en incorporar estas variables en el Direccionamiento Estratégico, de tal manera que se contribuya con el Desarrollo Sostenible, respondiendo a:



*Figura 5.* Características de la Responsabilidad Social. Adaptado de la Guía de Responsabilidad Social. ISO 26000:2010

### 3.2. La Responsabilidad Social en el Sector Hospitalario

Se puede iniciar a hablar de Responsabilidad Social en el Sector Salud, desde el momento en que se formalizaron los Códigos de Ética y Buen Gobierno a través de la Ley 1122 de 2007.

Pero es a través del Sistema Único de Acreditación en Salud, donde se considera la Responsabilidad Social como uno de los seis ejes trazadores (ver figura 6) que deben ser promovidos desde el Direccionamiento Estratégico y son transversales a la organización. Desde el desarrollo del Eje de Responsabilidad Social, se pretende disminuir las “brechas en las condiciones de salud, que son consecuencia de las diferencias sociales, económicas y culturales”. (Ministerio de Salud, 2017)

**Figura 2. Ejes Trazadores del Sistema Único de Acreditación**



*Figura 6. Ejes Trazadores del Sistema Único de Acreditación en Salud. ICONTEC, Acreditación en Salud [www.acreditacionensalud.org.co/ea](http://www.acreditacionensalud.org.co/ea)*

## 4. Descripción de la empresa

### 4.1. Reseña histórica

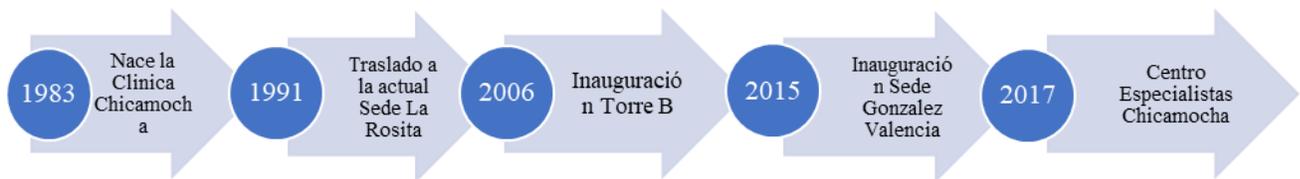


Figura 7. Reseña Histórica Clínica Chicamocha S.A

### 4.2. Misión.

Somos una institución privada, que presta servicios de salud humanizados, con un equipo misional y de apoyo altamente calificado, con una vocación educativa, enmarcados en la seguridad y la responsabilidad social

### 4.3. Visión.

En el año 2021 seremos una institución líder nacional en atención integral de servicios de salud reconocida por su excelencia, innovación y generación de conocimiento

### 4.4. Sedes.

La Clínica Chicamocha, cuenta con dos sedes hospitalarias y cuatro sedes ambulatorias; las cuales prestan servicios de:

#### 4.4.1. Sede La Rosita.

- Urgencias
- Cirugía general y especializada
- Hospitalización Ginecobstetricia
- Hospitalización Pediatría
- Hospitalización Adultos
- Unidad de Cuidados Intensivos Adultos
- Unidad de Cuidados Intensivos Pediátrica y Neonatal.
- Imágenes Diagnosticas

#### **4.4.2. Sede González Valencia.**

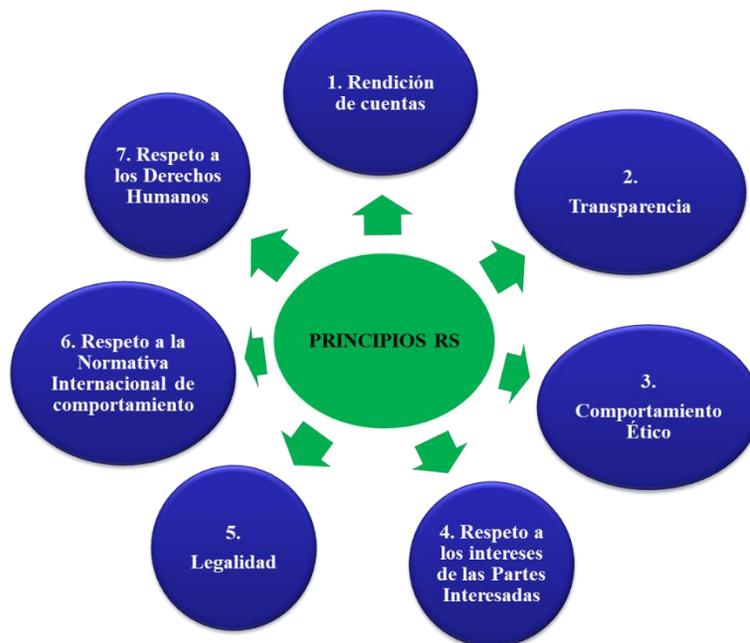
- Urgencias
- Cirugía general y especializada
- Hospitalización Adultos
- Unidad de Cuidados Intensivos Adultos
- Imágenes Diagnosticas.

#### **4.4.3. Sedes Ambulatorias. Consulta Médica especializada**

## 5. Nivel de madurez frente a principios de la responsabilidad social

### 5.1. Descripción de los principios de la Responsabilidad Social

Los Principios son la base fundamental para la toma de decisiones o para la determinación del comportamiento (INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TECNICAS, 2010); por lo tanto, se podrían considerar reglas para la conducta organizacional; partiendo de lo anterior, para iniciar a desarrollar el Enfoque de Responsabilidad Social en la Clínica Chicamocha, el primer paso a ejecutarse en la institución, está enfocado en la verificación del grado de Madurez frente a los principios fundamentales de la Responsabilidad Social, descritos a continuación:



*Figura 8.* Principios de la Responsabilidad Social. Fuente: Basado en la Guía de Responsabilidad Social. ISO 26000:2010.

**5.1.1. Principio de Rendición de Cuentas.** Está relacionado con las cuentas que deben rendir las organizaciones en relación con:

- Impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, la economía y el medio ambiente.
- Acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios o imprevistos.
- Respuesta a las autoridades competentes.

**5.1.2. Principio de Transparencia.** Este principio está relacionado con las políticas, decisiones y actividades de las cuales es responsable la organización. De acuerdo a lo establecido la ISO 26000:2010, la organización debe ser transparente con:

- Propósito y naturaleza de la organización.
- Toma, implementación y revisión de decisiones.
- Definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en los diferentes procesos de la organización.
- Desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social.
- Orígenes, cantidades y aplicación de los recursos financieros.
- Identidad de las partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlas, seleccionarlas e involucrarlas con la organización.

**5.1.3. Principio de comportamiento Ético.** El comportamiento ético a nivel institucional está relacionado con los valores y principios organizacionales y refleja el compromiso de tratar los impactos de sus actividades y decisiones con las partes interesadas. Las acciones se reflejan en: Declaración de principios y valores organizacionales.

- Desarrollo y utilización de estructuras de gobernanza que ayuden a promover un comportamiento ético dentro de la organización en su toma de decisiones.
- Identificación y aplicación de Normas de Comportamiento Ético.
- Prevención y resolución de conflictos de interés en toda la organización.
- Mecanismos para realizar supervisión y seguimiento del comportamiento ético.

**5.1.4. Principio de respeto a los intereses de las partes interesadas.** Las Partes interesadas son el “individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización” (INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TECNICAS, 2010); por lo tanto, para el desarrollo de este Principio, la organización tendría que trabajar en:

- Identificación de las partes interesadas
- Reconocer y mostrar respeto, tanto por los intereses como por los derechos legales de las partes interesadas.
- Reconocer la afectación de las partes interesadas sobre las actividades de la organización.
- Evaluar y tener en cuenta la habilidad de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la organización.
- Contemplar la relación de los intereses de sus partes interesadas con las más amplias expectativas de la sociedad y el desarrollo sostenible.

**5.1.5. Principio de respeto a la Legalidad.** “Ningún individuo u organización está por encima de la Ley” (INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TECNICAS, 2010). Para ISO 26000, la legalidad implica que la organización cumple con todas las leyes y regulaciones aplicables. Por lo tanto, este principio considera:

- Cumplimiento de los requisitos legales.
- Asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal
- Mantenerse informado de los asuntos legales
- Revisión periódica del cumplimiento de los requisitos legales

**5.1.6. Principio de respeto a la Normativa Internacional de Comportamiento.** Está relacionado con el respeto que deben tener las organizaciones con la normativa internacional y está relacionada con el principio de respeto a la Legalidad.

**5.1.7. Principio de respeto a los Derechos Humanos.**

- Respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de Derechos Humanos
- Respetar la universalidad de los Derechos Humanos.

**5.2. Evaluación del nivel de madurez**

Conociendo los Principios de la Responsabilidad Social y con el fin de evaluar el grado de Madurez de la organización frente a dichos principios, se realizó una revisión con El Director Administrativo de la Clínica de las acciones desarrolladas frente a cada uno de los Principios y de acuerdo a esto se asignó una calificación cuantitativa, descrita en la Tabla 1 la cual permitió establecer el Nivel de Madurez de la Clínica frente a estos Principios. Las acciones desarrolladas, los aspectos faltantes y la calificación fue consolidada mediante una Matriz de Excel,

denominada Evaluación del Nivel de Madurez frente a Principios de Responsabilidad Social, a través de la cual se realizó la representación gráfica de los resultados obtenidos en esta medición.

Tabla 1.

Escala de Calificación cuantitativa para Principios de Responsabilidad Social

Nivel de madurez	Calificación	Descripción
Alto	5	Se da total cumplimiento completo a los aspectos relevantes establecidos en el Principio.
Medio	3	Se da cumplimiento parcial los aspectos relevantes establecidos en el Principio.
Bajo	1	No se da cumplimiento los aspectos relevantes establecidos en el Principio.

**5.2.1. Resultados obtenidos.** En el Anexo A. Evaluación del Nivel de Madurez frente a Principios de Responsabilidad Social se consolida la totalidad de información relacionada con el Diagnostico de los Principios; que contiene:

- Principios.
- Aspectos Relevantes.
- Acciones desarrolladas.
- Acciones pendientes.
- Calificación Cuantitativa

Los resultados generales obtenidos durante la medición se describen a continuación:

Nivel de Madurez frente a Principios de R.S

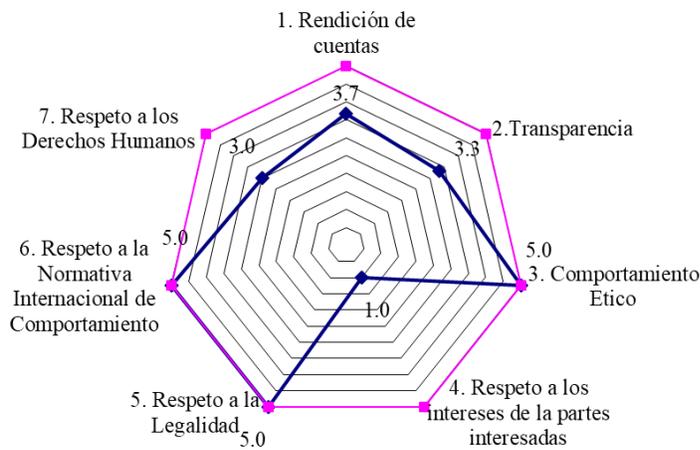


Figura 9. Nivel de Madurez frente a Principios de Responsabilidad Social.

Una vez realizado el Diagnostico, frente a los siete Principios de la Responsabilidad Social establecidos por la ISO26000:2010, se concluye lo siguiente:

Tabla 2.

Nivel de Madurez frente a Principios

Nivel Alto	Medio	Bajo
Comportamiento Ético Respeto a la Legalidad Respeto a la Normativa Internacional de Comportamiento	Rendición de cuentas Transparencia Respeto a los Derechos Humanos	Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas

Los resultados obtenidos, obedecen a las acciones desarrolladas en los Principios; a continuación, se presentan los aspectos desarrollados en cada uno de estos Principios:

### **5.2.1.1. Nivel de Madurez Alto.**

**Comportamiento Ético.** Se tienen definidos principios y valores institucionales: Principios: Lealtad, Honestidad y respeto y Valores: Humanización, Tolerancia y Trabajo en equipo. Cada uno de estos principios y valores, cuentan con su definición, el cual permitirá el desarrollo con los colaboradores.

- Se realizó evaluación de cultura de valores y principios organizacionales.
- Durante la inducción se realiza la socialización de los valores y principios
- Se tiene estructurado Comité de Ética Hospitalario.
- Se tiene establecidos Código de Ética y Buen Gobierno.
- La organización cuenta con Comité de Convivencia, el cual se conformó de acuerdo a lo establecido en la Ley 1010; este comité es el encargado de realizar la prevención y gestión de los casos de posible acoso laboral y establecer acciones de mejora.
- Se efectuó seguimiento al comportamiento ético a través de Talento Humano con las evaluaciones de desempeño y competencias del SER: Humanización, Respeto y Tolerancia.

**Respeto a la Legalidad.** Se realiza la identificación de requisitos legales y se evalúa cumplimiento; en caso de requerirse se establecen las acciones necesarias para dar cumplimiento.

**Respeto a la Normativa Internacional de Comportamiento** Se respeta la normativa internacional de comportamiento, se acata el principio de respeto a la legalidad.

### **5.2.1.2. Nivel de Madurez Medio.**

#### ***Rendición de cuentas***

Se tienen identificados los riesgos relacionados con:

- Impactos al medio ambiente.
- Seguridad y Salud en el trabajo.
- Atención de pacientes.
- Lavado de activos y financiación del terrorismo.
- De acuerdo a los riesgos identificados, se generan acciones de control y prevención de materialización del riesgo.

Se han establecido procedimientos de control operacional para el control de los riesgos de los trabajadores, los cuales son desarrollados a través de programas de Seguridad y Salud en el trabajo:

- PIPAB: Prevención de riesgo Biológico
- Pilas- pilas: Prevención del riesgo de caída
- Radiaciones Ionizantes
- Programa público de tránsito: Transporte y movilización de trabajadores

En cuanto a riesgos relacionados con el paciente; se encuentra estructurado el programa de seguridad del paciente, que establece acciones y metas para la disminución y control; complementario a esto se tiene establecido la metodología para el análisis e identificación de causas, de tal manera y teniendo en cuenta dicho análisis se puedan generar acciones de mejora.

Se tienen establecidas políticas para el control y prevención de riesgos relacionados con lavado de activos y financiación del terrorismo y se realizan notificaciones a las entidades pertinentes en caso de operaciones sospechosas"

Se da respuesta a necesidades previamente establecidas y las necesidades relacionadas con visitas de auditoria efectuadas por la autoridad competente como son: Supersalud, Ministerios, Autoridades Ambientales, Secretarias de Salud.

### ***Transparencia.***

- Se tienen establecidos los roles y responsabilidades en los perfiles de cargo.
- Desde el Direccionamiento estratégico, se ha establecido la forma de rendición de cuentas.
- El gerente presenta ante la Junta Directiva informe de rendición de cuentas, que posteriormente es llevado a la Asamblea de socios, esta actividad se efectúa anualmente y en este se incluyen entre otros: cumplimiento de metas, facturación, comportamiento de cartera y estados financieros. "
- Se desarrollan acciones relacionadas con la gestión de los aspectos e impactos ambientales y los peligros y riesgos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Las acciones son enfocadas a través de programas de control operacional
- Se tienen establecidos convenios con las Entidades Administradoras de Planes de Beneficio y se efectúa informe financiero, el cual es publicado en la página institucional

***Respeto a los Derechos Humanos.*** Se respetan los derechos humanos

En cuanto al Principio que se encuentra en **Nivel de Madurez Bajo**, es el correspondiente al Respeto a los Intereses de las Partes Interesadas; lo anterior está relacionado con la falta de identificación de los Grupos de Interés y, por lo tanto, no se ha efectuado el despliegue hacia las partes interesadas de todo lo relacionado con:

- El reconocimiento y la muestra de respeto, tanto por los intereses como por los derechos legales de las partes interesadas
- Reconocimiento de la afectación de las partes interesadas sobre las actividades de la organización
- Evaluación y habilidad de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la organización
- Contemplación en la relación de los intereses de sus partes interesadas con las más amplias expectativas de la sociedad y el desarrollo sostenible.

## 6. Diagnostico frente a materias fundamentales

### 6.1. Descripción de las materias fundamentales

Las materias Fundamentales son la base para definir el alcance de la responsabilidad social, identificar asuntos pertinentes y establecer las prioridades de la organización. (INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TECNICAS, 2010).



*Figura 10. Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.*

<http://fundahrse.org/fundahrse/responsabilidad-social-empresarial/>

A continuación, se describen cada una de las materias fundamentales, de acuerdo a lo establecido en la ISO 26000:2010.

### **6.1.1. Gobernanza de la Organización**

Esta materia fundamental se relaciona con la forma en que la organización toma e implementa decisiones para lograr sus objetivos; se enfoca en el desarrollo de estructuras, procesos y mecanismos en concordancia con los valores institucionales; a su vez la gobernanza de la organización debe responsabilizarse por los impactos en las decisiones y actividades y de la integración de la responsabilidad social en toda la organización.

La consideración principal de esta materia fundamental está basada en la incorporación de los principios de responsabilidad social en la toma de decisiones y en la implementación de estrategias, procesos y actividades. Las acciones esperadas son:

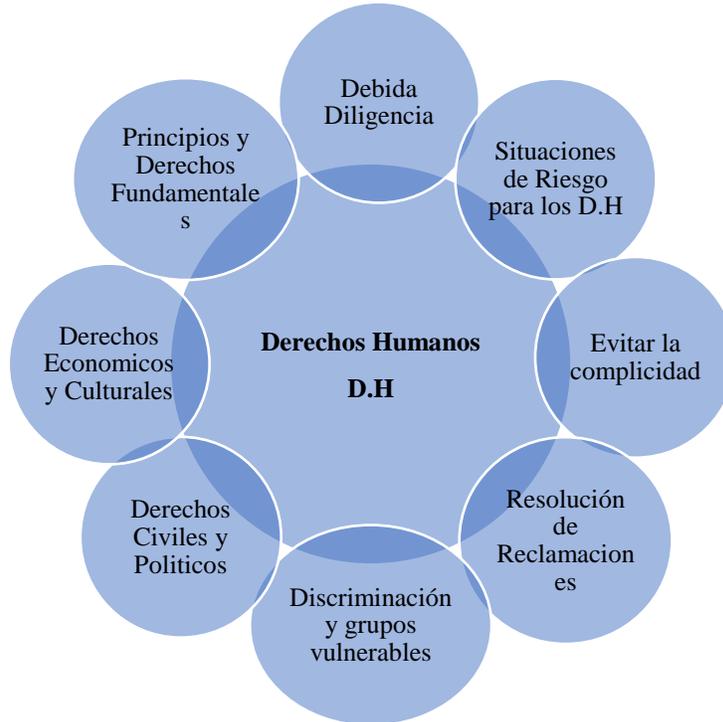
- Involucrar los principios fundamentales de la Responsabilidad Social en la toma de decisiones.
- Estructurar procesos y metodologías para la toma de decisiones.
- Promover la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con responsabilidad social.
- Establecer objetivos y metas que muestren un compromiso hacia la responsabilidad social.
- Desarrollar mecanismos para la rendición de cuentas por parte de los líderes.
- Desarrollar sistema de incentivos económicos y/o no económicos asociados al desempeño socialmente responsable.
- Contar con herramientas de medición que permitan evidenciar aspectos relacionados con el uso eficiente de los recursos financieros, naturales y humanos.
- Identificación sistemática de las partes interesadas de la organización.

- Determinar las necesidades y expectativas de las partes interesadas e integrarlas en la organización, que permitan la mejora en el desempeño de ambos.
- Establecimiento de procesos de comunicación en dos vías con las partes interesadas.
- Registro de implementación de las decisiones para asegurar que estas se llevan a cabo de manera socialmente responsable
- Revisión y evaluación periódica de los procesos de Gobierno Corporativo y adaptación de los procesos en función de los resultados.

**6.1.2. Derechos Humanos.** Estos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano; esta materia es insumo para el principio de legalidad y los conceptos de equidad y justicia social; para evaluar este asunto es primordial contemplar los principios considerados en la Guía de Responsabilidad Social, en relación con Derechos Humanos:

- Los Derechos Humanos son inherentes, por cuanto pertenecen a cada persona, en virtud de su condición de ser humano.
- Los Derechos Humanos son inalienables por cuanto las personas no pueden renunciar a ellos, ni pueden ser despojados de ellos por los gobiernos o cualquier otra institución.
- Son universales, por cuanto son aplicables a todas las personas independientemente de su condición.
- Son interdependientes, por cuanto el cumplimiento de un derecho contribuye al cumplimiento de otros derechos.

Por lo tanto, se espera que las empresas desarrollen, los siguientes asuntos:



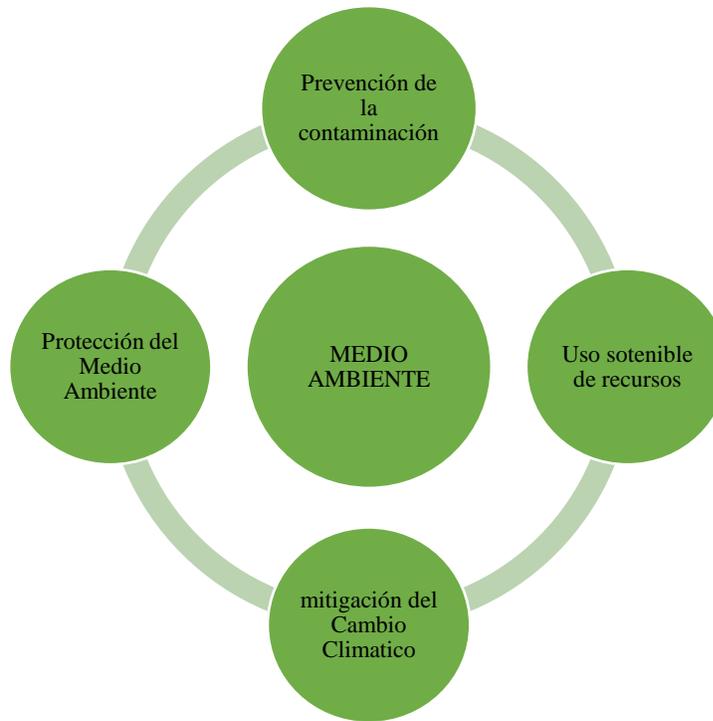
*Figura 11.* Asuntos de Derechos Humanos. Adaptado de la Guía de Responsabilidad Social. ISO 26000:2010.

**6.1.3. Prácticas Laborales.** Comprende las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo, tanto de personal contratado directamente como de terceros. Las prácticas laborales incluyen:

- Reclutamiento
- Promoción de trabajadores
- Procedimientos disciplinarios
- Resolución de reclamaciones.
- Transferencia y traslado de trabajadores.
- Finalización de la relación de trabajo

- Formación y desarrollo de habilidades
- Salud, seguridad e higiene industrial.
- Política o práctica que afecte las condiciones de trabajo.
- Reconocimiento de los trabajadores y empleadores.
- Abordaje de problemas sociales relacionados con el empleo.

**6.1.4. Medio Ambiente.** Las decisiones de las organizaciones generan impacto en el medio ambiente, que generalmente está asociado al uso de recursos necesarios para el desarrollo de sus actividades; por lo tanto, las organizaciones deben enfocarse en reducir y mitigar los impactos ambientales que tienen implicación directa sobre la salud y el ambiente. Hay que partir de la premisa que la “responsabilidad ambiental es una condición previa para la supervivencia y la prosperidad de los seres humanos. Los temas ambientales están estrechamente relacionados con otras materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social. La educación ambiental y la creación de capacidad, son fundamentales para promover el desarrollo de sociedades y estilos de vida sostenibles” (INSTITUTO URUGUAYO DE NORMAS TECNICAS, 2010). Una organización comprometida ambientalmente, deberá contemplar los siguientes principios y consideraciones:

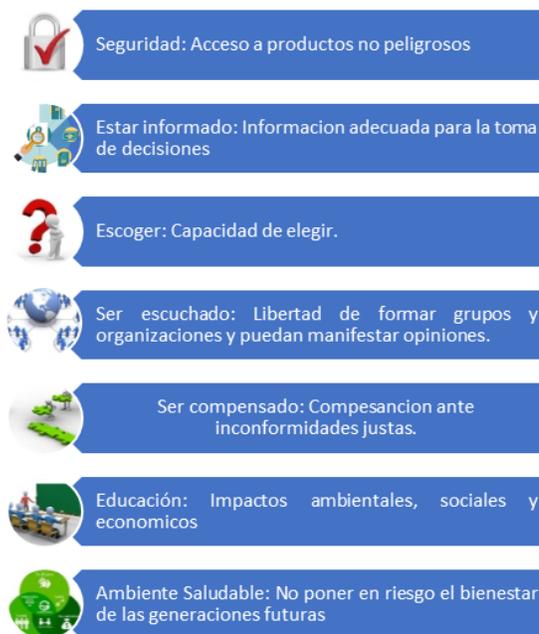


*Figura 12. Asuntos de Medio Ambiente. Adaptado de la Guía de Responsabilidad Social. ISO 26000:2010*

**6.1.5. Prácticas Justas de Operación.** En una organización aplicar y desarrollar prácticas justas de operación, implica que la organización actúa de forma ética con todos los grupos de interés y de esta manera, promueve los resultados positivos. Para esto se establecen asuntos que permitirán a las organizaciones fortalecer sus prácticas de operación:

- Anticorrupción
- Participación política responsable
- Competencia justa
- Promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor.
- Respeto a los derechos de propiedad

**6.1.6. Asunto de los consumidores.** Los asuntos de los consumidores para la Responsabilidad Social, están asociados con las practicas justas, la protección del consumidor, consumo sostenible, privacidad y confidencialidad, tratamiento de necesidades y el acceso a los productos y servicios. La Organización de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor y el Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales, determina los siguientes principios para practicas socialmente responsables con los consumidores:



*Figura 13.* Asuntos de los Consumidores. Adaptado de la Guía de Responsabilidad Social. ISO 26000:2010- Pacto Internacional sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

**6.1.7. Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad.** La participación activa de la comunidad está enfocada en el desarrollo de la comunidad, que busca aumentar el bien público y el apoyo a la creación de una relación entre la organización y la comunidad. En este orden de ideas, una organización debería:

- Considerarse como parte de la comunidad.
- Reconocer y dar participación a los miembros de la comunidad.
- Reconocer y considerar las características culturales, religiosas, tradiciones e historia de la comunidad.
- Reconocer el valor de trabajar en alianza.

Los asuntos de esta materia se enfocan en:

- Participación activa de la comunidad
- Educación y cultura
- Creación de empleo y desarrollo de habilidades
- Desarrollo y acceso a la tecnología
- Generación de riqueza e ingresos.
- Salud
- Inversión social.

## **6.2. Diagnóstico frente a materias fundamentales.**

Para establecer la Línea Base, de la Clínica Chicamocha, en relación con las materias Fundamentales de la Responsabilidad Social, se realizó un Diagnostico, mediante el diligenciamiento de una Matriz- Diagnostico de Materias Fundamentales de Responsabilidad Social, donde se determinó con la participación de los líderes de procesos (Ver Table 3), los avances en los aspectos relevantes de manera cualitativa y cuantitativa en cada una de estas materias; de acuerdo los siguientes parámetros:

**Diagnostico Cualitativo:** Descripción de las políticas y prácticas que evidencian el cumplimiento del Asunto o expectativa requerida

**Diagnostico Cuantitativo:** Calificación de avance de las Políticas y prácticas; esta calificación se realizó tomando como base la Metodología de Autoevaluación establecida en la Guía Práctica de Preparación para la Acreditación en Salud, que establece como dimensiones a evaluar:

- **Enfoque:** Directrices, métodos y procesos que la institución utiliza para ejecutar y lograr el propósito en cada tema que se va a evaluar.
- **Implementación y despliegue:** Aplicación del enfoque, su alcance y extensión dentro de la Institución.
- **Resultados:** Logros y efectos de la aplicación del enfoque.

Tabla 3.

Líderes participantes del Diagnostico

Materia Fundamental	Cargo
Gobernanza de la Organización	Director Administrativo
Derechos Humanos	Director Financiero Director Administrativo Coordinadora de Atención al Usuario. Coordinadora de Talento Humano.
Prácticas Laborales	Coordinadora de Talento Humano. Coordinadora de Seguridad y Salud en el Trabajo.
Medio Ambiente	Profesional Ambiental
Prácticas Justas de operación.	Director Financiero Director Administrativo

<b>Materia Fundamental</b>	<b>Cargo</b>
Asunto de los consumidores	Director Administrativo. Comunicaciones Enfermera Programa de Seguridad del Paciente Coordinadora de Atención al Usuario. Coordinador de Sistemas.
Desarrollo de la Comunidad	Director Administrativo.

De acuerdo a lo planteado en la Guía Práctica de Preparación para la Acreditación en Salud, se establecen como criterios de calificación: enfoque, implementación de resultados, ajustando la escala de calificación de la siguiente manera:

Tabla 4.

Escala de calificación frente a Materias Fundamentales

<b>Dimensiones</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>5</b>
<b>Enfoque</b>	El enfoque es esporádico, mayoritariamente reactivo y la información presentada es anecdótica	Comienzo de enfoque sistemático y preventivo basado en hechos y datos	Enfoque explícito, sistemático y preventivo para todo lo solicitado en la expectativa; se realiza recolección de información y en caso que se requiera se generan acciones de mejoramiento.
<b>Implementación y despliegue</b>	La expectativa se implementa en algunas áreas, pero no se despliega a clientes	Implementación de la expectativa en áreas claves y despliegue parcial a clientes internos o externos cuando se requiera	La implementación se amplía continuamente para cubrir las áreas de forma integral y esta socializado a todos los usuarios.
<b>Resultados</b>	No existen indicadores, los datos recolectados no responden las necesidades de la expectativa	Existen indicadores basados en datos que reflejan el desempeño en áreas clave. Se presentan tendencias de mejoramiento	Se realiza monitoreo de los resultados relacionados con las expectativas. Se observan tendencias de mejoramiento

Nota: Adaptado de la Guía Práctica de Preparación para la Acreditación en Salud

Para la Clasificación del Nivel de desarrollo de las materias Fundamentales, con sus respectivos asuntos, se establecen los siguientes rangos:

Tabla 5.

Parámetros de categorización para Materias Fundamentales

Nivel de desarrollo	Rango
Bajo	1.0-2.7
Medio	2.8- 3.9
Alto	4.0-5.0

**6.2.1. Resultados de Diagnostico Frente a Materias Fundamentales.** En la Figura 14, se presentan los resultados obtenidos de manera general, relacionados con el Diagnostico frente a las Materias Fundamentales y el cual consolida las tres variables evaluadas: Enfoque, Implementación y Resultados.

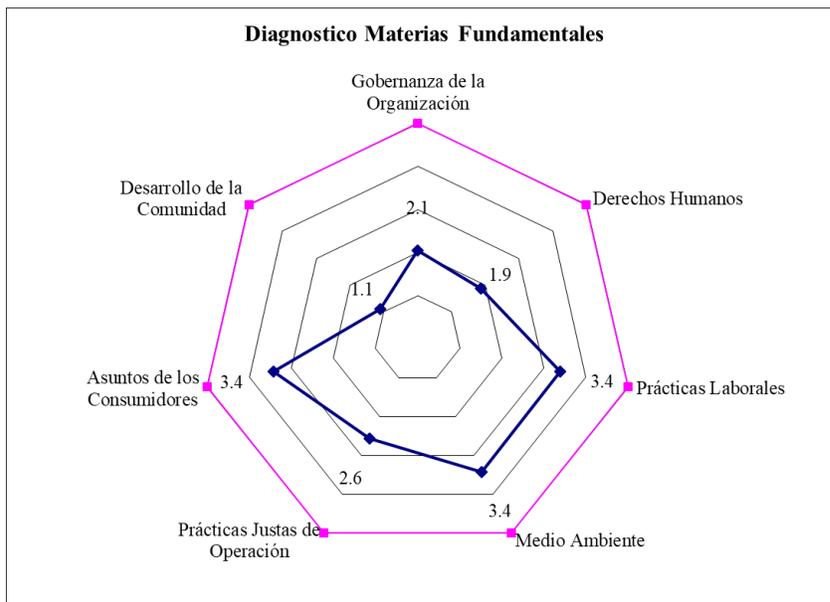


Figura 14. Resultados del Diagnostico frente a Materias Fundamentales.

De acuerdo a lo evidenciado durante la ejecución del Diagnóstico se puede concluir que la organización, se encuentra en una etapa **baja** de desarrollo de las acciones requeridas en las materias fundamentales, obteniendo un puntaje promedio de **2.5** entre las siete materias; sin embargo, se presenta un nivel medio de implementación de asuntos de las materias de:

- Prácticas Laborales
- Medio Ambiente
- Asuntos de los Consumidores.

A continuación, se despliegan los resultados obtenidos durante el diagnóstico, los resultados en su totalidad pueden ser revisados en el Anexo B. Diagnóstico de Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.

Tabla 6.

Resultados Diagnóstico Materia de Gobernanza de la Organización.

<b>GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN</b>		<b>Puntaje:</b>	<b>Nivel</b>
		<b>2.1</b>	<b>Bajo</b>
<b>Expectativas desarrolladas</b>	<b>Expectativas No Desarrolladas</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Involucramiento de los principios de responsabilidad social en la toma de decisiones y la implementación de acciones</li> <li>• Metodologías para la toma de decisiones.</li> <li>• Participación de los empleados en las actividades de la organización, relacionadas con Responsabilidad Social: Seguridad y Salud en el trabajo, Medio Ambiente y Seguridad del Paciente</li> <li>• Establecimiento de objetivos y metas estratégicas que muestran compromiso hacia la responsabilidad social.</li> <li>• Mecanismos para la rendición de cuentas a nivel de Junta Directiva y Asamblea de Socios.</li> <li>• Herramientas de medición para evidenciar los aspectos relacionados con el uso eficiente de los recursos financieros, naturales y humanos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema de incentivos económicos y/o no económicos asociados al desempeño socialmente responsable.</li> <li>• Identificación sistemática de las partes interesadas, expectativas y procesos de comunicación.</li> <li>• Registro de implementación de decisiones, que asegure que estas se realizan de manera socialmente responsable.</li> <li>• Revisión y evaluación periódica de Gobierno Corporativo</li> </ul>		

Tabla 7.

Resultados Diagnostico Materia de Derechos Humanos

<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>Puntaje: 1.9</b>	<b>Nivel Bajo</b>																		
<p><b>Diagnostico Derechos Humanos</b></p> <table border="1"> <caption>Data from Radar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Debita Diligencia</td> <td>1.7</td> </tr> <tr> <td>Situaciones de riesgo para los derechos humanos</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>Evitar la complicidad</td> <td>2.7</td> </tr> <tr> <td>Resolucion de reclamaciones</td> <td>2.3</td> </tr> <tr> <td>Discriminación y grupos vulnerables</td> <td>2.3</td> </tr> <tr> <td>Derechos civiles y politicos</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>Derechos economicos, sociales y culturales</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>Principios y derechos fundamentales en el trabajo</td> <td>3.0</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Puntaje	Debita Diligencia	1.7	Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.0	Evitar la complicidad	2.7	Resolucion de reclamaciones	2.3	Discriminación y grupos vulnerables	2.3	Derechos civiles y politicos	1.0	Derechos economicos, sociales y culturales	1.0	Principios y derechos fundamentales en el trabajo	3.0	<p><b>Nivel de Desarrollo de Asuntos</b></p> <p><b>Bajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Resolución de reclamaciones</li> <li>Situaciones de riesgo para los Derechos humanos</li> <li>Derechos económicos, sociales y culturales.</li> </ul> <p><b>Medio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Debita diligencia</li> <li>Evitar complicidad</li> <li>Discriminación y grupos vulnerables</li> <li>Derechos civiles y Políticos</li> </ul> <p>Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo</p> <p><b>Alto</b></p>	
Categoría	Puntaje																			
Debita Diligencia	1.7																			
Situaciones de riesgo para los derechos humanos	1.0																			
Evitar la complicidad	2.7																			
Resolucion de reclamaciones	2.3																			
Discriminación y grupos vulnerables	2.3																			
Derechos civiles y politicos	1.0																			
Derechos economicos, sociales y culturales	1.0																			
Principios y derechos fundamentales en el trabajo	3.0																			
<b>Expectativas desarrolladas</b>	<b>Expectativas No Desarrolladas</b>																			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Desarrollo de mecanismos para asegurar el respeto a los trabajadores.</li> <li>Análisis de quejas sobre los procedimientos y prácticas realizadas por el personal de seguridad.</li> <li>Desarrollo de mecanismos para prevenir el acoso laboral y la discriminación en el lugar de trabajo.</li> <li>Respeto a la libertad de opinión y expresión.</li> <li>Cuidado ante las cadenas de valor complejas que impliquen trabajo sobre una base informal.</li> <li>La organización no se involucra en el uso del trabajo Infantil y no se beneficia de este.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definición e integración por parte de la organización de una Política de Derechos Humanos.</li> <li>Mecanismos para evaluar la forma en que las actividades organizacionales pueden afectar los Derechos Humanos.</li> <li>Declaraciones públicas por parte de la organización en Derechos Humanos.</li> <li>Mecanismo para mitigar el impacto negativo en caso de violación de los Derechos Humanos.</li> <li>Entrenamiento en Derechos Humanos al personal de seguridad.</li> <li>Mecanismos para identificar situaciones en las que el riesgo de violación de Derechos Humanos pueda incrementarse.</li> <li>Mecanismos para la atención y resolución de reclamaciones relacionadas con los Derechos Humanos.</li> <li>Verificación de operaciones propias y de terceros, para determinar si existe discriminación directa o indirecta</li> <li>Promoción del acceso a la educación y aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades.</li> </ul>																			

Tabla 8.  
Resultados Diagnostico Materia de Prácticas Laborales

<b>PRACTICAS LABORALES</b>	<b>Puntaje: 3.4</b>	<b>Nivel Medio</b>
<p style="text-align: center;">Diagnostico Practicas Laborales</p> <p>Trabajo y relaciones laborales: 4.4</p> <p>Condiciones de trabajo y proteccion laboral: 2.8</p> <p>Salud y seguridad ocupacional: 3.1</p> <p>Desarrollo humano y formacion del lugar de trabajo: 3.4</p>	<p><b>Nivel de Desarrollo de Asuntos</b></p> <p><b>Alto</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo y Relaciones Laborales</li> <li>• Condiciones de Trabajo y protección laboral</li> </ul> <p><b>Medio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Salud y Seguridad en el Trabajo</li> <li>• Desarrollo Humano y Formación del Lugar de Trabajo</li> </ul> <p><b>Bajo</b></p>	
<b>Expectativas desarrolladas</b>	<b>Expectativas No Desarrolladas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Planificación del Talento Humano, que evita la contratación de manera casual o temporal.</li> <li>• Identificación e implementación de modelos de trabajo permitidos por la Ley.</li> <li>• Promoción y control de prácticas laborales.</li> <li>• Aviso razonable e información oportuna a trabajadores, cuando se presentan cambios que afecten la estabilidad laboral.</li> <li>• Igualdad de oportunidades y no discriminación laboral.</li> <li>• Mecanismos para asegurar la privacidad y confidencialidad de los datos de los trabajadores.</li> <li>• Identificación y cumplimiento de los requisitos legales relacionados con: horas de trabajo, extras, descansos, vacaciones, salud y seguridad, maternidad-paternidad.</li> <li>• Prácticas para la programación de jornadas o turnos de trabajo.</li> <li>• Compensación de horas extras.</li> <li>• Desarrollo e implementación de Política de Seguridad y salud en el trabajo.</li> <li>• Análisis de riesgos derivados del trabajo.</li> <li>• Proporcionar la formación y los equipos de protección y seguridad necesarios para la prevención de lesiones, enfermedades, accidentes laborales y tratamiento de emergencias</li> <li>• Análisis de incidentes relacionados con la salud y seguridad.</li> <li>• Medidas de control de los riesgos psicosociales.</li> <li>• Proceso de formación de habilidades, aprendizaje práctico y oportunidades de promoción profesional.</li> <li>• Promoción de la salud y el bienestar de los trabajadores</li> <li>• Desarrollo de Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo</li> <li>• Política de compensación salarial.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prácticas para permitir a los trabajadores cumplir con las responsabilidades familiares y definición de horario laboral razonable y en la medida de lo posible, guarderías.</li> <li>• Condiciones de trabajo que permitan conciliar la vida familiar y laboral.</li> <li>• Control de la salud y seguridad en el trabajo y los contratos a tiempo parciales y trabajadores subcontratados.</li> <li>• Ayudas para los trabajadores despedidos, relacionados con el acceso a un empleo, formación y asesoramiento</li> </ul>	

Tabla 9.

Resultados Diagnostico Materia de Medio Ambiente

<b>MEDIO AMBIENTE</b>		<b>Puntaje:</b> <b>3.4</b>	<b>Nivel</b> <b>Medio</b>
		<p><b>Nivel de Desarrollo de Asuntos</b></p> <p><b>Bajo</b> Mitigación del cambio Climático y adaptación al mismo</p> <p><b>Medio</b> Uso Sostenible de los Recursos</p> <p><b>Alto</b> Prevención de la Contaminación</p>	
<b>Expectativas desarrolladas</b>		<b>Expectativas No Desarrolladas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de aspectos e impactos ambientales.</li> <li>• Desarrollo de Política Ambiental, enfocada en la prevención de la contaminación y uso eficiente de recursos.</li> <li>• Identificación de fuentes de contaminación y residuos relacionados con las actividades</li> <li>• Identificación y control de los productos químicos utilizados.</li> <li>• Plan de atención de accidentes y emergencias ambientales.</li> <li>• Fomento del reciclaje.</li> <li>• Identificación de eventos adversos sobre el ecosistema y generación de medidas para eliminar o minimizar dichos impactos.</li> <li>• Medición y registro de las fuentes de contaminación: consumo de agua, energía y generación de residuos.</li> <li>• Programa de ahorro y uso eficiente de agua y energía.</li> <li>• Identificación de fuentes directas e indirectas de acumulación de emisiones de gases efecto invernadero.</li> <li>• Desarrollo de políticas para ahorro de energía.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de fuentes alternativas para reemplazar el uso de recursos no renovables.</li> <li>• Trabajo e involucramiento de la comunidad para afrontar las problemáticas de la contaminación del entorno.</li> <li>• Usos de productos de proveedores que no utilicen tecnologías y procesos más sostenibles.</li> <li>• Cuantificación de las emisiones de gases efecto invernadero.</li> <li>• Definición de medidas orientadas a la reducción y minimización de los Gases Efecto Invernadero.</li> <li>• Análisis de ciclo de vida; que permita identificar: combustibles utilizados, medios de reducción de emisiones Gases Efecto Invernadero.</li> </ul>	

Tabla 10.

Resultados Diagnósticos Materia de Prácticas justas de Operación.

<b>PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN</b>	<b>Puntaje: Nivel</b>												
<p>Diagnostico Prácticas justas de operación</p> <table border="1"> <caption>Data from Radar Chart</caption> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Puntaje</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Anticorrupción</td> <td>3.5</td> </tr> <tr> <td>Participación política responsable</td> <td>1.0</td> </tr> <tr> <td>Competencia justa</td> <td>4.0</td> </tr> <tr> <td>Promover la responsabilidad social en la cadena de valor</td> <td>1.7</td> </tr> <tr> <td>Respeto a los derechos de la propiedad</td> <td>3.0</td> </tr> </tbody> </table>	Categoría	Puntaje	Anticorrupción	3.5	Participación política responsable	1.0	Competencia justa	4.0	Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	1.7	Respeto a los derechos de la propiedad	3.0	<p><b>Nivel de Desarrollo de Asuntos</b></p> <p><b>Bajo</b> Participación Política responsable Promover la Responsabilidad Social en la Cadena de Valor</p> <p><b>Medio</b> Anticorrupción Respeto a los Derechos de la Propiedad</p> <p><b>Alto</b> Competencia Justa</p>
Categoría	Puntaje												
Anticorrupción	3.5												
Participación política responsable	1.0												
Competencia justa	4.0												
Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	1.7												
Respeto a los derechos de la propiedad	3.0												
<b>Expectativas desarrolladas</b>	<b>Expectativas No Desarrolladas</b>												
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificación de riesgos de corrupción e implementación de medidas para evitar dicha práctica.</li> <li>• Compromiso por parte de los Líderes para hacer seguimiento a las prácticas de anticorrupción.</li> <li>• Remuneración de empleados adecuada y relacionada con los servicios prestados.</li> <li>• Información a las autoridades competentes frente a violaciones de carácter penal.</li> <li>• Se evita aprovecharse de las condiciones sociales para lograr ventajas competitivas desleales.</li> <li>• Prácticas de debida diligencia y seguimiento.</li> <li>• Pagos justos por propiedades adquiridas</li> <li>• Investigaciones de las propiedades, para asegurar que cuentan con el título legal de propiedad.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formación a los empleados y representantes para incrementar la toma de conciencia respecto a la participación Política responsable.</li> <li>• Políticas claras relacionadas con el hacer lobby, contribuciones políticas y participación política.</li> <li>• Políticas establecidas para el respeto a los derechos de propiedad</li> <li>• Motivación de los aliados estratégicos para realizar prácticas de anticorrupción.</li> <li>• Apoyo a las organizaciones pequeñas y medianas en la toma de conciencia sobre asuntos de responsabilidad social.</li> </ul>												

Tabla 11.

Resultados Diagnostico Materia de Asuntos de los Consumidores

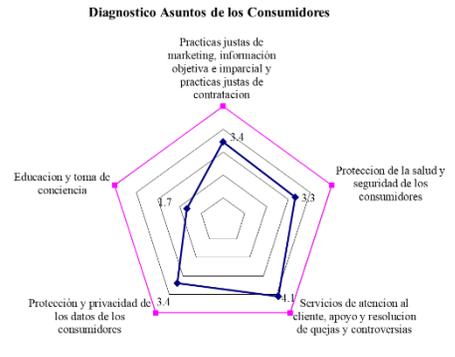
ASUNTO DE LOS CONSUMIDORES	Puntaje: 3.4	Nivel Medio
	<p><b>Nivel de Desarrollo de Asuntos</b></p> <p><b>Bajo</b> Educación y toma de conciencia</p> <p><b>Medio</b> Practicas Justas. Protección de la salud y seguridad de los consumidores</p> <p><b>Alto</b> Servicios de atención al Cliente</p>	
<p><b>Expectativas desarrolladas</b> <span style="float: right;"><b>Expectativas No Desarrolladas</b></span></p>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Claridad y divulgación de los servicios prestados.</li> <li>• Información al usuario sobre la prestación y acceso a los servicios.</li> <li>• Publicidad sin uso de estereotipos relacionadas con: religión, raza, discapacidad o relaciones personales.</li> <li>• Prácticas para garantizar la seguridad durante la atención.</li> <li>• Identificación de usuarios.</li> <li>• Identificación de riesgos durante la prestación del servicio.</li> <li>• Procedimientos para la prestación del servicio.</li> <li>• Análisis y respuesta a quejas.</li> <li>• Socialización de formas para acceder a los servicios y metodología para presentación de quejas.</li> <li>• Políticas de confidencialidad de datos personales de los usuarios.</li> <li>• Uso de datos solo en propósitos para los cuales son recolectados.</li> <li>• Protección de datos de carácter general.</li> </ul>	<p>Fortalecimiento en la Educación a los usuarios en el manejo de la enfermedad, medio ambiente y riesgo durante la atención.</p>	

Tabla 12.

Resultados Diagnostico Materia de Desarrollo de la Comunidad

DESARROLLO A LA COMUNIDAD	Puntaje: Nivel 1.1 Bajo
<p>Diagnostico Desarrollo a la Comunidad</p> <p>participación activa y desarrollo de la comunidad: 1.0</p> <p>creacion de empleo y desarrollo de habilidades: 1.0</p> <p>desarrollo y acceso a la tecnologia: 1.3</p> <p>generacion de riqueza e ingresos: 1.2</p> <p>salud: 1.0</p> <p>inversion social: 1.0</p>	<p><b>Nivel de Desarrollo de Asuntos</b></p> <p><b>Bajo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación activa y desarrollo de la Comunidad.</li> <li>• Creación de empleo y desarrollo de habilidades.</li> <li>• Desarrollo y acceso a la tecnología</li> <li>• Generación de riqueza e ingresos</li> <li>• Salud</li> <li>• Inversión social</li> </ul> <p><b>Medio</b></p> <p><b>Alto</b></p>
<p><b>Expectativas desarrolladas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Alianzas con proveedores y empresas terceras para garantizar la prestación de los servicios.</li> </ul>	<p><b>Expectativas No Desarrolladas</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulta a los grupos representativos de la comunidad para determinar prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo de la comunidad.</li> <li>• Promoción de oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados</li> <li>• Promoción y apoyo en educación en todos los niveles.</li> <li>• Considerar el impacto del empleo, elección de la tecnología en la maximización de las oportunidades de empleo.</li> <li>• Análisis del impacto de las decisiones de inversión sobre la creación de empleo; inversiones para aliviar la pobreza.</li> <li>• Impacto económico y social de ingresar a una comunidad.</li> <li>• Apoyo a iniciativas que permitan diversificar la actividad económica en la comunidad</li> <li>• Programas de estilos de vida saludables, enfocados a la comunidad.</li> <li>• Proyectos de inversión social.</li> </ul>

## 7. Planes de acción

De acuerdo a los diagnósticos realizadas anteriormente, correspondientes a la identificación del Nivel de Madurez de los Principios de la Responsabilidad Social y el avance en la implementación de acciones de las materias fundamentales, se determinaron dos Planes de acción, los cuales se plantearon para fortalecer los parámetros débiles presentados en estos dos aspectos.

La estructura del Plan de acción, tomo como referencia los planes de mejora estructurado, de acuerdo a los lineamientos establecidos en el guía del Sistema Único de Acreditación; en el cual se determinan **oportunidades y acciones de mejora.**

La estructura del Plan de mejora es la siguiente:

- Principio/ Materia Fundamental: Relación del Principio o Materia de Responsabilidad Social
- Aspectos Relevantes: Aspectos descritos por la ISO 26000:2010, para cada principio y/o materia Fundamental
- Oportunidad de Mejora: acciones a desarrollar para lograr el mejoramiento en el cumplimiento de los solicitado, en el enfoque, la implementación y/o los resultados y se definen. (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL)

- Acciones de mejora: que son las actividades específicas relacionadas con la oportunidad de mejoramiento descrita y se pueden presentar en cualquiera de las etapas del ciclo PHVA. (MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL)
- Responsable: Relación del Proceso y cargo encargado de coordinar la ejecución planteadas
- Recursos Necesarios: Descripción de los requisitos necesarios de Talento Humano, Tecnológicos, Económicos y Documentales que se requieren para desarrollar la acción de mejora.
- Entregable: Documento o soporte que evidencia el cumplimiento en la ejecución de la acción de mejora.
- Cronograma de Ejecución: Relación de los tiempos en los cuales se ejecutarán las acciones

### **7.1. Plan de acción principios de la responsabilidad social**

El plan de mejora relacionado con los Principios, se formuló para aquellos que se clasificaron en Nivel bajo y nivel medio de madurez.

Tabla 13.

Relación de Oportunidades de mejora frente a Principios.

Principio	Oportunidades de mejora	Procesos responsables
Rendición de cuentas	Identificar y cuantificar los riesgos institucionales que permita la identificación de los probables efectos de las actividades y decisiones sobre las partes interesadas, la sociedad y el medio ambiente	Control Interno
Transparencia	Desarrollar metodología que permita realizar el análisis de información y la toma de decisiones.	Direccionamiento Estratégico Mejoramiento Continuo
	Estructurar Programa de Rendición de cuentas que incluya roles, responsabilidades, métodos y autoridades.	Direccionamiento Estratégico Mejoramiento Continuo
Respeto por las Partes Interesadas	Desarrollar el enfoque y análisis que permita la identificación, evaluación y reconocimiento de las partes o grupos de interés	Mejoramiento Continuo
Respeto a los Derechos Humanos	Promover la carta de Derechos Humanos de forma que se respete y de cumplimiento a los directrices establecidas	Mejoramiento Continuo Talento Humano

La totalidad del Plan de mejora, correspondiente a Principios de la Responsabilidad Social, se encuentra en el Anexo C. Plan de Mejora Principios de la Responsabilidad Social.

## 7.2. Plan de acción materias fundamentales de la responsabilidad social

Para el plan de mejora relacionado con las materias Fundamentales, se tomaron en cuenta los aspectos relevantes pendientes por trabajar en cada una de estas materias y de acuerdo a esto se generaron las oportunidades y acciones de mejora respectivas

Tabla 14.

Relación de oportunidades de mejora frente a materias Fundamentales

<b>Materia Fundamental</b>	<b>Oportunidades de mejora</b>	<b>Procesos responsables</b>
Gobernanza	Estructurar Programa de Rendición de cuentas que incluya roles, responsabilidades, métodos y autoridades.	Direccionamiento Estratégico Mejoramiento Continuo
Derechos Humanos	Estructurar e implementar programa de Derechos Humanos que permita la integración y respeto de los Derechos Humanos en la organización	Direccionamiento Estratégico Mejoramiento Continuo Talento Humano
Prácticas Laborales	Estructurar plan de bienestar que permitan el desarrollo integral de los colaboradores institucionales	Talento Humano
	Vincular a los terceros en las prácticas laborales de la organización que permitan articular los programas institucionales a los terceros.	Talento Humano
Medio Ambiente	Cuantificar la huella de carbono organizacional que permita la definición de estrategias enfocadas en la disminución de gases efecto invernadero	Gestión Ambiental
	Analizar el ciclo de vida de los procesos realizados en la Clínica	Gestión Ambiental
Prácticas Justas de Operación	Implementar las políticas institucionales anticorrupción que demuestren las prácticas justas de operación por parte de la organización	Mejoramiento Continuo Gestión Financiera
Asuntos de los consumidores	Estructurar programa de capacitación a usuarios y visitantes de manera que se eduque en manejo de la enfermedad, medio ambiente y riesgos de la atención	Mejoramiento Continuo
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Crear fundación con el objeto de focalizar y desarrollar los programas de Responsabilidad Social en la Comunidades	Direccionamiento Estratégico

---

La totalidad del Plan de mejora, correspondiente a Materias Fundamentales, se encuentra en el

Anexo D. Plan de Mejora Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.

## 8. Conclusiones

La definición de objetivos, metas e indicadores estratégicos relacionados con la responsabilidad Social, evidencia el compromiso por parte de la Alta Dirección en el desarrollo del Eje de Responsabilidad, enmarcado en el Sistema Único de Acreditación.

El Diagnóstico de Responsabilidad Social realizado, permitió identificar que la Clínica Chicamocha, se encuentra en un nivel medio de madurez en relación con los Principios establecidos en la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010.

El Diagnóstico de las Materias Fundamentales, establecidas en la Guía de Responsabilidad Social, demostró en los resultados generales obtenidos, que la Clínica Chicamocha se encuentra en un nivel bajo de implementación de los aspectos relevantes de Responsabilidad Social.

Analizados individualmente los resultados obtenidos en el Diagnóstico, se evidencia que las Materias Fundamentales de Medio Ambiente, Prácticas Laborales y Asuntos de los consumidores, sobresalen en la implementación de asuntos relevantes; lo anterior es el resultado de la implementación y seguimiento a los Programas Institucionales de Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el Trabajo, Talento Humano, Atención al Usuario y Seguridad del Paciente.

A partir de la identificación de oportunidades y acciones de mejora basados en los Diagnósticos de Principios y Materias fundamentales de la Responsabilidad Social, la Clínica Chicamocha podrá fortalecer la madurez en el desarrollo del eje de Responsabilidad Social enmarcado en el Sistema Único de Acreditación en Salud.

La aplicación de los diagnósticos de Responsabilidad Social, permitió la formulación de acciones de mejoramiento orientadas a fortalecer el enfoque de Responsabilidad Social desde la generación de directrices, métodos y procesos que permitan el logro de los resultados.

## 9. Recomendaciones

Definir un Líder institucional que cuente con el perfil necesario para diseñar, implementar y realizar seguimiento al Programa de Responsabilidad Social institucional.

Desarrollar las estrategias planteadas por la Alta Dirección, enfocadas en el desarrollo de objetivos y cumplimiento de metas institucionales relacionadas con la Responsabilidad Social.

Desarrollar e implementar un Manual de relacionamiento que permita identificar las partes interesadas, sus necesidades y expectativas pertinentes.

Incorporar los Principios de la Responsabilidad Social en la definición del Direccionamiento Estratégico, como parte de la cultura institucional dirigida a la atención de las necesidades prioritarias de la comunidad y la región.

La Clínica debe apropiarse la implementación de las Materias fundamentales, para la formulación de estrategias y programas que impacten de manera transversal a la organización.

Integrar las necesidades y expectativas de las partes interesadas en las acciones y estrategias que se generan, a partir de los resultados obtenidos en el Diagnóstico.

Priorizar la aplicación de estrategias enfocadas a cerrar las brechas presentes en las materias de Medio ambiente, prácticas Laborales y Desarrollo a la Comunidad, que permitan el fortalecimiento de los programas institucionales relacionados.

Asignar los recursos necesarios para el desarrollo de las estrategias propuestas, con el fin de articular el eje de Responsabilidad Social del Sistema Único de Acreditación con el Direccionamiento Estratégico Institucional y la implementación de la ISO 26000:2010.

Desplegar las acciones de mejoramiento a los Líderes de los procesos, de tal forma que permita la incorporación del enfoque en los Programas Institucionales.

Diseñar un programa que contenga los requerimientos necesarios para el desarrollo del enfoque de la Responsabilidad Social en la Institución.

Alinear el plan de acción de Responsabilidad Social, al plan de mejoramiento continuo institucional

Implementar y hacer seguimiento a los planes de mejoramiento que se establecieron de acuerdo a los diagnósticos relacionados con los principios y las materias fundamentales de la Responsabilidad Social.

### Referencias Bibliográficas

Icontec Internacional, Ministerio de Salud. 2016. *Acreditación en Salud*. Icontec. Recuperado.

<http://www.acreditacionensalud.org.co/ea>.

Instituto Uruguayo de Normas Técnicas. 2010. *UNIT-ISO 26000:2010 Guía de Manejo para la Responsabilidad Social*. Montevideo, Uruguay. ICONTEC Internacional.

Ministerio de la Protección Social. 2014. *Resolución 2082 de 2014. Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud*. Bogotá, Colombia. Ministerio de la Protección Social.

Ministerio de la Protección Social. 2010. *Glosario Acreditación en Salud*. Bogotá, Colombia. Ministerio de Salud y Protección Social

Ministerio de la Protección Social. 2004. *Guía Práctica de preparación para la Acreditación en Salud*. Bogotá, Colombia. ICONTEC Internacional.

Ministerio de la Protección Social Dirección General de Calidad de Servicios. 2011. *Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y hospitalario*. Bogotá, Colombia. Impresol Ediciones

Fundación Hondureña de responsabilidad social. 2010. Responsabilidad Social Empresarial.

FundaHRSE. Recuperado de <http://fundahrse.org/fundahrse/responsabilidad-social-empresarial/>.

Restrepo González, R. 2011. *Responsabilidad Social: Nueva Teoría- Nuevas Prácticas*. Bogotá

D.C, Colombia. ICONTEC Internacional.

### Apéndices

#### Apéndice A. Evaluación del nivel de madurez frente a los Principios de Responsabilidad Social.

Principio	Aspectos relevantes	Nivel de madurez	Que hay	Que falta
<b>Rendición de cuentas</b>	Impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, la economía y el medio ambiente	3	<p>Se tienen identificados los riesgos relacionados con:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>* Impactos al medio ambiente.</li> <li>* Seguridad y Salud en el trabajo.</li> <li>* Atención de pacientes.</li> <li>* Lavado de activos y financiación del terrorismo.</li> </ul> <p>De acuerdo a los riesgos identificados, se generan acciones de control y prevención de materialización del riesgo. Se han desarrollado programas para el control de riesgos de: <b>Seguridad y Salud en el trabajo:</b> PIPAP, Pilas-pilas, Radiaciones Ionizantes y programa público de tránsito.</p> <p><b>Riesgos relacionados con el paciente:</b> Se tiene estructurado el programa de seguridad del paciente, que establece acciones y metas para la disminución y control de los eventos adversos, complementario a esto se tiene establecido la metodología para el análisis e identificación de causas, de tal manera que de acuerdo al análisis realizado se puedan generar acción de mejora.</p> <p><b>Medio Ambiente:</b> Se tiene establecidos e implementados programas de control ambiental, relacionados con el uso eficiente de agua y energía, manejo adecuado de residuos, manipulación segura de sustancias químicas y gestión de vertimientos.</p> <p><b>Lavado de activos:</b> Se tienen establecidas políticas para el control y prevención de riesgos relacionados con lavado de activos y financiación del terrorismo y se realizan notificaciones a las entidades pertinentes en caso de operaciones sospechosas.</p> <p>Se da respuesta a necesidades previamente establecidas y las necesidades relacionadas con visitas de auditoría efectuadas por las autoridades competentes como son: Supersalud, Ministerios, Autoridades Ambientales, Secretarías de Salud, entre otras</p>	Finalizar la consolidación de los riesgos institucionales: administrativos y financieros.
	Acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntario o imprevistos	3		
	Respuesta a las autoridades competentes	5		
<b>Promedio</b>		<b>3.67</b>		

Principio	Aspectos relevantes	Nivel de madurez	Que hay	Que falta
<b>Transparencia</b>	Propósito y naturaleza de la organización	5	La Clínica Chicamocha S.A, es una empresa legalmente constituida como Sociedad Anónima, adscrita como institución prestadora de servicios de salud y que cuenta con habilitación de los servicios que oferta Se tienen definidos los niveles organizacionales para la toma de decisiones, los cuales son: Junta Directiva, Comité de Gerencia, Equipo de Mejoramiento Continuo, Comités Institucionales, Equipos Primarios y Naturales y coordinaciones.	
	Toma, implementación y revisión de decisiones	3	Se realiza el escalonamiento de las necesidades según lo establecido mediante organigrama. Se tiene establecidos los roles y responsabilidades en los perfiles de cargo	Estandarización de procedimientos para la toma de decisiones
	Definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en los diferentes procesos de la organización	3	Se tiene establecido en el Direccionamiento estratégico la forma de rendición de cuentas. El gerente presenta ante la Junta Directiva el informe de rendición de cuentas, que posteriormente es llevado a la Asamblea de socios, esta actividad se efectúa anualmente y este informe incluyen entre otros: cumplimiento de metas, facturación, comportamiento de cartera y estados financieros.	Estandarización de mecanismo formal para la rendición de cuentas a nivel institucional. Finalizar la estructuración de los indicadores y planes de mejoramiento. Se tiene planteado para el año 2017 realizar informe de rendición de cuentas a partes interesadas y a la comunidad.
	Desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social	3	Se desarrollan acciones relacionadas con la gestión de los aspectos e impactos ambientales y los peligros y riesgos relacionados con la seguridad y salud en el trabajo. Las acciones son enfocadas a través de programas de control operacional	
	Orígenes, cantidades y aplicación de los recursos financieros	5	Se tienen establecidos convenios con las EAPB y se efectúa informe financiero, el cual es publicado en la página institucional	
	Identidad de las partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlas, seleccionarlas e involucrarlas	1		Estructurar procedimiento para la identificación de las partes interesadas
<b>Promedio</b>		<b>3.33</b>		

Principio	Aspectos relevantes	Nivel de madurez	Que hay	Que falta
<b>Comportamiento ético</b>	Declaración de principios y valores organizacionales	5	Desde el Direccionamiento Estratégico se tienen definidos principios y valores institucionales, los cuales son: <b>Principios:</b> Lealtad, Honestidad y respeto. <b>Valores:</b> Humanización, Tolerancia y Trabajo en equipo. Cada uno de estos principios y valores, cuentan con su definición, el cual permutara el desarrollo con los colaboradores. Se realizo evaluación de cultura de valores y principios organizacionales. Durante la inducción se realiza la socialización de los valores y principios	
	Desarrollo y utilización de estructuras de gobernanza que ayuden a promover un comportamiento ético dentro de la organización, en su toma de decisiones.	5	Se tiene estructurado Comité de Ética Hospitalario, encargado de analizar casos médicos y hacer seguimiento a las conductas.	
	Identificación y aplicación de Normas de Comportamiento Ético.	5	La Clínica Chicamocha, cuenta con Código de Ética y Buen Gobierno, que actualmente se encuentra en proceso de actualización y el cual contiene las directrices necesarias para la prestación adecuada de los servicios	
	Prevención y resolución de conflictos de interés en toda la organización.	5	La organización cuenta con Comité de Convivencia, el cual se conformó de acuerdo a lo establecido en la Ley 1010; este comité es el encargado de realizar la prevención y gestión de los casos de posible acoso laboral y del establecimiento de acciones de mejora. Se realiza a través de las coordinaciones de área y jefes que evalúen el cumplimiento del personal en el cumplimiento de principios y valores.	
	Mecanismos para realizar supervisión y seguimiento del comportamiento ético	5	A través de Talento Humano con las evaluaciones de desempeño y competencias del SER: Humanización, respeto, Tolerancia. Al ingreso se realiza la batería de pruebas psicológicas que permitan la identificación de las características psicológicas de los postulantes a los cargos	
<b>Promedio</b>		<b>5.00</b>		
<b>Respeto a los intereses de las</b>	Identificación de las partes interesadas	1	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento el aspecto	Identificar partes interesadas, modos de comunicación,

Principio	Aspectos relevantes	Nivel de madurez	Que hay	Que falta
<b>partes interesadas</b>	Reconocer y mostrar respeto, tanto por los intereses como por los derechos legales de las partes interesadas	1		relaciones, expectativas y relacionamiento
	Reconocer la afectación de las partes interesadas sobre las actividades de la organización	1		
	Evaluar y tener en cuenta la habilidad de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la organización	1		
	Contemplar la relación de los intereses de sus partes interesadas con las más amplias expectativas de la sociedad y el desarrollo sostenible	1	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento el aspecto	
<b>Promedio</b>		<b>1.00</b>		
<b>Respeto al principio de legalidad</b>	Cumplimiento de los requisitos legales.	5		
	Asegurar que sus relaciones y actividades cumplen con el marco legal	5		
	Mantenerse informado de los asuntos legales	5	Se realiza la identificación de requisitos legales y se evalúa cumplimiento; en caso de requerirse se establecen las acciones necesarias para dar cumplimiento	
	Revisión periódica del cumplimiento de los requisitos legales	5		
<b>Promedio</b>		<b>5.00</b>		
<b>Respeto a la normatividad internacional de comportamiento</b>	Se respeta la normativa internacional de comportamiento, se acta el principio de respeto a la legalidad	5	Se da cumplimiento a los requisitos normativos aplicables a la institución	
<b>Respeto a los derechos humanos</b>	Respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de Derechos Humanos	3	Se respetan los derechos humanos	Promoción de la carta universal de derechos humanos

<b>Principio</b>	<b>Aspectos relevantes</b>	<b>Nivel de madurez</b>	<b>Que hay</b>	<b>Que falta</b>
	Respetar la universalidad de los Derechos Humanos	3		
	<b>Promedio</b>	<b>3.00</b>		
	<b>Promedio Global</b>	<b>3.50</b>		

Apéndice B. Diagnóstico frente a Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
<b>TOMA DE DECISIONES</b>	¿La organización involucra los principios fundamentales de la Responsabilidad Social en la toma de decisiones y en la implementación de acciones (rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los intereses de las partes interesadas, respeto al principio de legalidad, respeto a la normativa internacional del comportamiento y respeto a los derechos humanos)	Desde el Direccionamiento Estratégico se han definido objetivos, relacionados con la Responsabilidad Social, los cuales durante su desarrollo contemplar los principios Fundamentales. Se da cumplimiento durante las tomas decisiones a través de la junta Directiva	3	3	1	<b>2.33</b>
	¿Se tienen estructurados procesos y metodologías para la toma de decisiones?	Se tienen definidos los niveles organizacionales: Junta Directiva, Comité de Gerencia, Equipo de Mejoramiento Continuo, Comités Institucionales, Equipos Primarios y Naturales y los niveles directivos; de acuerdo a las necesidades que surjan o las recomendaciones generadas, en estos espacios se realiza el escalonamiento de las necesidades según lo establecido mediante organigrama	3	3	3	<b>3.00</b>
	¿Se promueve la participación eficaz de los empleados de todos los niveles, en las actividades de la organización relacionadas con responsabilidad social?	Se realizan actividades relacionadas con gestión ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo y Seguridad del Paciente; programas que están directamente relacionados con los trabajadores, quien son los encargados de ejecutar las acciones establecidas en los programas. Complementario a esto se hacen jornadas de refuerzo a los programas como son: * Celebración del día del medio ambiental. * Semanas: Seguridad y Salud en el trabajo. * Semana de Seguridad del paciente	3	3	3	<b>3.00</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
	¿La planeación estratégica establece objetivos y metas que muestren un compromiso hacia la responsabilidad social?	<p>Desde el Direccionamiento Estratégico se estableció como objetivo estratégico "Aportar al Desarrollo Sostenible de la región y la comunidad" y tiene definidas las siguientes estrategias:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>*Desarrollar el enfoque de stakeholders.</li> <li>*Continuar con el desarrollo de sostenibilidad ambiental</li> <li>*Establecer programa de rendición de cuentas</li> <li>*Crear fundación o generar alianza estratégica.</li> <li>*Focalizar programas de responsabilidad social con la comunidad</li> </ul> <p>Se tienen definidos los niveles organizacionales para la toma de decisiones, los cuales son: Junta Directiva, Comité de Gerencia, Equipo de Mejoramiento Continuo, Comités Institucionales, Equipos Primarios y Naturales y los niveles directivos, Se realiza el escalonamiento de las necesidades según lo establecido mediante organigrama.</p>	5	1	1	2.33
	¿Se cuenta con mecanismos para la rendición de cuentas por parte de los líderes, donde se muestren los resultados positivos y negativos de la organización?	<p>Se estableció en el Direccionamiento estratégico programa de rendición de cuentas</p> <p>El gerente presenta a la Junta Directiva informe de rendición de cuentas, quien lo verifica y posteriormente se presenta a la Asamblea de socios; este se presenta anualmente y contiene información relacionada con: cumplimiento de metas, facturación, comportamiento de cartera y estados financieros. "</p>	3	3	3	3.00
	¿La empresa posee un sistema de incentivos económicos y/o no económicos asociados al desempeño socialmente responsable?		1	1	1	1.00

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
	¿Se cuenta con herramientas de medición que permitan evidenciar aspectos relacionados con el uso eficiente de los recursos financieros, naturales, humanos?	Se tienen establecidos indicadores para la medición de consumos de recursos: Agua y energía y manejo adecuado de residuos. Indicadores relacionados con la seguridad y salud en el trabajo y de la ocurrencia y gestión de eventos adversos relacionados con la atención en salud. Financiero: Liquidez, prueba acida, razón de solidez, capital de trabajo, endeudamiento, razón de eficiencia, rentabilidad sobre el margen bruto de utilidad, sobre las ventas y sobre los activos, Ebitda y margen ebitda. Talento Humano: Se tienen establecidos indicadores de rotación de personal y nómina.	5	5	5	5.00
	¿Se tienen identificadas sistemáticamente las partes interesadas en la organización?	No se ha realizado la identificación de partes interesadas	1	1	1	1.00
	¿Las necesidades y expectativas de las partes interesadas son tenidas en cuenta en la organización y estas ayudan a mejorar el desempeño de ambos?	No se ha realizado la identificación de partes interesadas	1	1	1	1.00
	¿Se han establecido procesos de comunicación en dos vías con las partes interesadas, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y negociando para resolver posibles conflictos?	No se ha realizado la identificación de partes interesadas	1	1	1	1.00
	¿Se mantiene un registro de la implementación de las decisiones para asegurar que estas se llevan a cabo de manera socialmente responsable y para determinar rendición de cuentas, por los resultados de las decisiones y actividades de la organización, sean estos positivos o negativos?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.00
	¿Se revisan y se evalúan periódicamente los procesos de Gobierno Corporativo y se realiza la adaptación de los procesos en función de los resultados?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.00
<b>VALOR DE AUTODIAGNOSTICO</b>			<b>2.3</b>	<b>2.0</b>	<b>1.8</b>	<b>2.1</b>

## Anexo A. Diagnóstico frente a Materias Fundamentales de Responsabilidad Social

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: DERECHOS HUMANOS			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Prom.
<b>Debida diligencia</b>	¿La empresa cuenta con una política de derechos humanos que brinde una orientación significativa a quienes están dentro de la organización y a quienes están estrechamente ligados a ella?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.0
	¿La política de Derechos Humanos se integra y socializa con a nivel institucional?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.0
	¿La organización cuenta con mecanismos para evaluar la forma en que sus actividades existentes puedan afectar los derechos humanos?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.0
	¿La organización cuenta con mecanismos para asegurar el respeto a los trabajadores y empleados, sin distinción alguna, tienen derecho a establecer organizaciones que ellos mismos elijan sin autorización previa y unirse a ellas (sindicatos)?	Se tiene establecida política de prevención de acoso laboral y se conformó el comité de convivencia, que se encarga de manejar los casos de posible acoso laboral y realizar acciones preventivas y correctivas relacionadas con acoso. Durante la inducción y reinducción se socializa al personal las modalidades de acoso y las estrategias para la prevención.	5	5	1	3.7
<b>SITUACIONES DE RIESGO PARA LOS Derechos Humanos</b>	¿La organización hace declaraciones públicas o toma acciones públicas que indiquen que no se consentirán abusos de DDHH?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.0
	¿La organización cuenta con mecanismos para mitigar el impacto negativo en caso de violación de los derechos humanos?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.0
<b>Evitar La Complicidad</b>	¿Dispone de personal de seguridad (empleado, contratado o subcontratado) entrenado adecuadamente en derechos humanos?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.0
	¿Se realiza el análisis de las quejas presentadas sobre los procedimientos y prácticas realizadas por el personal de seguridad	Se realiza el análisis de quejas y se generan acciones de mejoramiento. La institución envía las quejas a la empresa de vigilancia quien realiza el análisis e implementa	5	5	3	4.3

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: DERECHOS HUMANOS			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Prom.
<b>Resolución De Reclamaciones</b>	¿La organización cuenta con mecanismos para identificar situaciones en las que el riesgo de violación de DDHH pueda incrementarse teniendo en cuenta el contexto interno y externo?	las acciones para corrección de las causas  No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.0
	¿La organización cuenta con un mecanismo para la atención y resolución de reclamaciones relacionadas con la violación de derechos humanos?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.0
<b>discriminación y grupos vulnerables</b>	¿La organización cuenta con mecanismos para prevenir el acoso y la discriminación en el lugar de trabajo?	Se tiene establecida política de prevención de acoso laboral y conformado el comité de convivencia, que se encarga de manejar los casos de posible acoso laboral y realizar acciones preventivas y correctivas relacionadas con acoso. Durante la inducción y reinducción se socializa al personal las modalidades de acoso y las estrategias para la prevención.	5	5	1	3.7
<b>Derechos civiles y políticos</b>	Se ha realizado verificación de las operaciones propias y de terceros dentro de la esfera de influencia, con el fin de determinar si existe discriminación directa o indirecta	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.0
	¿Se respeta la libertad de opinión y expresión sin acallar los puntos de vista u opiniones de nadie, más aún cuando la persona exprese críticas respecto de la organización al interior y fuera de ella?	Se cuenta con buzón de sugerencias de escucha al cliente internos y/o externos; el cuál es confidencial y es aporte para la generación de acciones de mejora	3	3	1	2.3
<b>Derechos económicos, sociales y culturales</b>	¿La institución promueve y facilita el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades proporcionado apoyo y facilidades para ello, cuando sea posible?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.0
<b>Principios y derechos fundamentales en el trabajo</b>	¿La empresa tiene particular cuidado ante cadenas de valor complejas (Ej Subcontratación en la cadena de abastecimiento), que impliquen trabajo sobre una base informal y que no cuenten con protección legal?	Se establecen contratos con las empresas terceras y con los aliados estratégicos y auditorias terceras; mediante estos se establecen cláusulas de cumplimiento relacionados con el cumplimiento de condiciones laborales	3	3	1	2.3

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: DERECHOS HUMANOS			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Prom.
	¿La organización no se involucra en el uso de trabajo infantil, no se beneficia del mismo?	No se realiza contratación de menores de edad, las prácticas laborales institucionales se realizan dando cumplimiento a la reglamentación	5	5	1	3.7
<b>VALOR AUTODIAGNOSTICO</b>						<b>1.9</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: PRÁCTICAS LABORALES			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
	¿Se realiza la planificación del talento Humano de tal manera que no se requieren trabajadores de manera casual o temporal, excepto cuando la naturaleza del trabajo a realizar sea realmente de corto plazo o por temporada?	Existe un procedimiento documentado donde se identifican fuentes específicas que son insumos para la planeación del Talento Humano. Se realizan contratos a término fijo Se tiene planeado con el reclutamiento de hojas vidas preventivo que permita cubrir las necesidades de personal rápidamente	5	3	5	4.3
<b>Trabajo y relaciones laborales</b>	¿La organización tiene identificados e implementados los modelos de contratación permitidos por la ley apropiados para sus operaciones incluyendo mecanismos para evitar disfrazar relaciones laborales (personal directo y tercerizado)?	Se tienen contratos establecidos a término fijo y un modelo de contrato por prestación de servicios.	5	5	5	5.0
	¿La organización promueve y controla prácticas laborales justas en su esfera de influencia? (socios, proveedores, contratistas)	Se da cumplimiento a todas las garantías de acuerdo a la ley	5	5	5	5.0
	la organización da aviso razonable e información oportuna a los trabajadores cuando se presentan cambios que afecten su estabilidad laboral?	Se está dando cumplimiento a los tiempos establecidos en la legislación. En caso de terminaciones de contrato, se realiza la notificación con los tiempos establecidos en la normatividad.	5	5	1	3.7

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: PRÁCTICAS LABORALES			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
<b>Condiciones de trabajo y protección laboral</b>	¿La organización asegura la igualdad de oportunidades y no discrimina en ninguna práctica laboral?	Las actividades laborales se desarrollan en igualdad de condiciones de acuerdo a los cargos desempeñadas, se cuenta con programa promoción interna para el ascenso en los casos que aplique	5	5	5	<b>5.0</b>
	¿La organización cuenta con mecanismos que permitan asegurar la privacidad y confidencialidad de los datos de los trabajadores?	Se establecido durante el ingreso del trabajador la firma de consentimiento informado, relacionado con el manejo de la información y datos personales. La documentación de los trabajadores se tiene bajo custodia del personal de Talento Humano	5	5	1	<b>3.7</b>
	¿La organización identifica y cumple los requisitos legales con relación a salarios, horas de trabajo, horas extras, descanso semanal, vacaciones, salud y seguridad, seguridad social, protección de la maternidad - paternidad?	Se tienen identificados y se evalúa el cumplimiento de los requisitos legales relacionados con seguridad y salud en el trabajo, los cuales están consignados en una matriz de requisitos legales. Se cuenta con procedimiento documentado que identifica las fuentes y forma de actualizar los requisitos legales, los cuales se consolidan en una matriz y se evalúa el cumplimiento a través de esta	5	5	5	<b>5.0</b>
	Se tienen establecidas prácticas para la programación de jornadas o turnos de trabajo; que incluyen: horas de trabajo, descansos semanales, vacaciones, protección de la maternidad y conciliación de la vida familiar, respeto del horario de trabajo,	Se tienen establecidas directrices para la organización de los turnos de trabajo, vacaciones (se asegura personal de cubrimiento), descansos y se hace la remuneración de horas extras; los lineamientos se socializaron por parte de la Coordinación de Talento Humano a los coordinadores de áreas. Se da cumplimiento a los tiempos establecidos para las licencias de maternidad hora de lactancia. No se tiene estipuladas directrices y políticas relacionadas con la conciliación de la vida familiar	3	3	3	<b>3.0</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: PRÁCTICAS LABORALES			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
<b>Salud y seguridad ocupacional</b>	Se tienen definida una política de compensación y remuneración salarial, de conformidad con las leyes, regulaciones acuerdos colectivos Nacionales; la política de compensación salarial tiene en cuenta el nivel general de salarios existentes en el país, el costo de vida, los beneficios de la seguridad social y los niveles de vida relativos de otros grupos sociales.	Se encuentra en documentación.	3	3	1	<b>2.3</b>
	Se tienen establecidas prácticas para permitir a los trabajadores cumplir con las responsabilidades familiares proporcionándole un horario laboral razonable, bajas por paternidad/maternidad y en la medida de lo posible guarderías y otras instalaciones que puedan ayudar a los trabajadores a conseguir una adecuada conciliación entre lo laboral y lo familiar.	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
	Se realiza la compensación a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos.	Se da cumplimiento a pagos extraordinarios exigidos por la normatividad vigente	5	5	5	<b>5.0</b>
	La organización ha desarrollado e implementado una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo	Se tiene definida Política de Seguridad y Salud en el trabajo aprobada por la Gerencia y esta se implementa mediante el desarrollo de programas, guías, instructivos y matrices relacionados con la Seguridad y Salud en el Trabajo	5	5	5	<b>5.0</b>
	¿La organización ha desarrollado, implementado un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo?	Actualmente se está terminando la documentación del Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo. Se han establecido e implementado programas para los riesgos prioritarios como son: biológico, caídas, público y tránsito y radiaciones ionizantes y fatiga. Se tiene estructurado programa de inspecciones, plan de emergencia, política y comités reglamentarios: COPASST y convivencia. Se realizan capacitaciones al personal. Exámenes de ingreso, periódicos y de retiro. Se tienen establecidos	3	3	3	<b>3.0</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: PRÁCTICAS LABORALES			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
		indicadores de tasa de accidentalidad, índice de frecuencia e índice de severidad.				
	¿Se proporcionan condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan en la medida de lo posible, conciliar la vida familiar y laboral?	No se han establecido condiciones de trabajo que permitan conciliar la vida familiar y laboral	1	1	1	1.0
	¿Se analizan y controlan los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades?	Se cuenta con matriz de identificación de peligros, evaluación y valoración de riesgos, donde se identifican los riesgos asociados a cada una de las actividades desarrolladas, los cargos institucionales y procesos, de acuerdo a la prioridad se establecen controles; la matriz se actualiza anualmente o cuando se presenten cambios en procesos o infraestructura. Como guía para la identificación de peligros y cuantificación de los riesgos, se cuenta con procedimiento de identificación de peligros, el cual determina la metodología y los parámetros de cuantificación	5	5	5	5.0
	¿La organización proporciona la formación y los equipos de protección y seguridad necesarios para la prevención de lesiones, enfermedades, accidentes laborales y el tratamiento de emergencias (De igual manera para trabajadores subcontratados) y esto no implica gastos monetarios para los trabajadores?	Se realiza la entrega de equipos de protección personal para el personal directo de la institución y se hace la entrega de las directrices para el uso, complementario a esto se hacen inspecciones de uso adecuado. No se tiene establecido control para terceros y personal por prestación de servicios.	3	3	3	3.0
	Se realiza el registro y análisis de los incidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos	Se realiza análisis de accidentes de trabajo, con el fin de identificar las causas y generar correctivas; en cuanto a los incidentes, se reciben notificaciones de estos y de condiciones inseguras y se realiza gestión con el responsables. En caso de presentarse problemas de salud sea por enfermedad laboral o enfermedad común se realiza la gestión de acuerdo a las recomendaciones dadas por el médico tratante.	3	3	3	3.0

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: PRÁCTICAS LABORALES			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
<b>Desarrollo humano y formación del lugar de trabajo</b>		Cuando son accidentes de trabajo o enfermedades laborales, se realiza mesa de trabajo con el medico laboral de la ARL, Salud ocupacional de la institución , con el fin de realizar seguimiento a los casos.				
	Se realiza el control de la salud y seguridad en el trabajo a tiempo parcial y temporales, así como a los trabajadores subcontratados.	No se tiene implementadas acciones de control de la salud y seguridad del personal subcontratado.	1	1	1	<b>1.0</b>
	Se generan medidas para controlar y/o eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo.	Se realizo evaluación de factores psicosociales con la batería del Ministerio de trabajo, en conjunto con evaluación de burnout y clima y cultura laboral, y de acuerdo a los resultados obtenidos se generan planes de acción.	3	3	5	<b>3.7</b>
	Se tiene estructurado el proceso de formación de habilidades, aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional de manera equitativa y no discriminatoria.	Se tiene documentado el procedimiento de promoción organizacional y en el proceso de selección están estipulados los cargos vacantes a promocionar con las debidas especificaciones	3	3	3	<b>3.0</b>
	¿La organización se asegura que cuando sea necesario, los trabajadores que hayan sido despedidos reciban ayuda para acceder a un empleo, formación y asesoramiento?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
	Se establecen programas que promueven la salud y el bienestar.	Se tiene institucionalizada la semana de salud ocupacional que se realiza anualmente donde se desarrollan actividades de promoción y prevención. Se han establecido programas para control de riesgo biológico, caídas, público y tránsito y radiaciones ionizantes, fatiga. Se cuenta con un programa de bienestar institucional, que en la actualidad se encuentra enfocado a la conmemoración de fechas especiales; dicho programa está siendo actualizado y se incluirá los temas relacionados con incentivos	3	3	3	<b>3.0</b>
<b>VALOR AUTODIAGNOSTICO</b>						<b>3.4</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: MEDIO AMBIENTE			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
	¿La organización identifica los aspectos e impactos ambientales asociados a sus decisiones y actividades en el entorno que la rodea?	Se tiene estructurado el P-0104-SGA-01 procedimiento para la identificación y cuantificación de aspectos e impactos ambientales, se tiene establecidas variables de cuantificación para procesos y para equipos de manera diferente; dichos aspectos son consolidados en el registro R-0104-SGA-02 MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES.	5.0	5.0	5.0	5.0
	¿La organización cuenta con una política ambiental, donde se compromete a prevenir la contaminación y hacer un uso eficiente de los recursos naturales?	La Política se encuentra formulada, revisada y aprobada y se realiza despliegue mediante inducciones y reinducciones del personal; dicha política se encuentra contemplada en el Manual de Políticas Institucionales	5.0	5.0	5.0	5.0
<b>Prevención de la contaminación</b>	¿Se identifican las fuentes de contaminación y residuos relacionados con sus actividades y se implementan acciones para la prevención y control?	Se tienen identificados y cuantificados los residuos generados por la prestación de servicios, dicha identificación se encuentra determinada en el Plan de Gestión Integral de residuos hospitalarios y similares. De acuerdo a los residuos generados en la institución se generaron acciones de control operacional para realizar el manejo adecuado de dichos residuos desde su generación hasta la disposición final	5.0	5.0	5.0	5.0
	Se tienen identificados y controlados los productos químicos utilizados	Se cuenta con inventario de sustancias químicas utilizadas en cada uno de los servicios, a su vez se tiene consolidadas las hojas de seguridad y se generaron las etiquetas para la identificación de sustancias químicas (envases y reenvases), lo anterior de acuerdo al Sistema Global Armonizado	5.0	3.0	3.0	3.7
	¿La organización cuenta con un plan de atención de accidentes y emergencias	Se tiene estructurado plan de emergencias ambientales que contempla las emergencias que	5.0	3.0	3.0	3.7

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: MEDIO AMBIENTE			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
<b>Uso sostenible de los recursos</b>	ambientales donde involucren las partes interesadas?	pueden generarse al interior de la institución como son: derrame de sustancias químicas, control de mercurio de termómetros y tensiómetros, derrame de residuos, problemas de recolección de residuos, suspensión del servicio de agua y energía				
	¿La organización utiliza materiales reciclados para el desarrollo de sus actividades?	La organización desarrolla prácticas de reciclaje de materiales, mediante la separación en la fuente de residuos y la entrega a empresas de reciclaje que reincorporan el material a los ciclos productivos	5.0	5.0	5.0	<b>5.0</b>
	¿Se identifican posibles efectos adversos sobre el ecosistema y la diversidad, y se toman medidas para eliminar o minimizar dichos impactos?	Se tiene estructurado el P-0104-SGA-01 procedimiento para la identificación y cuantificación de aspectos e impactos ambientales, se tiene establecidas variables de cuantificación para procesos y para equipos de manera diferente; dichos aspectos son consolidados en el registro R-0104-SGA-02. <b>MATRIZ DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES.</b> De los aspectos significativos identificados se generan programas de control operacional, enfocados en la gestión de los impactos ambientales.	5.0	5.0	5.0	<b>5.0</b>
	¿Se realiza Medición, registro y se informan las fuentes de contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía?	Se tienen establecidos indicadores de uso eficiente de agua y energía, los cuales cuentan con metas establecidas de acuerdo a la Guía internacional de buenas prácticas ambientales; dichos indicadores son calculados de manera mensual y presentados ante Comité Ambiental para análisis y generación de acciones mejora	5.0	5.0	5.0	<b>5.0</b>
	¿La organización identifica e implementa fuentes alternativas sostenibles para reemplazar el uso de recursos no renovables?	Se está realizando estudio de factibilidad de centrales térmicas, de tal manera que se evalúe alternativas de manejo de sistemas de enfriamiento	3.0	1.0	1.0	<b>1.7</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: MEDIO AMBIENTE			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
<b>Mitigación del cambio climático y adaptación del mismo</b>	¿La organización se involucra y trabaja con la comunidad para afrontar las problemáticas de la contaminación del entorno?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1.0	1.0	1.0	<b>1.0</b>
	¿La organización cuenta con un programa de ahorro y uso eficiente del agua y la energía?	Se tiene estructurado planes para el uso eficiente y ahorro de agua y energía, los cuales se socializan e implementan con los colaboradores de la Clínica, a su vez se está iniciando la divulgación con usuarios, familias y visitantes	5.0	5.0	5.0	<b>5.0</b>
	¿La organización usa productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1.0	1.0	1.0	<b>1.0</b>
	Se tienen identificadas las fuentes directas e indirectas e acumulación de emisiones Gases Efecto Invernadero	Se tiene estructurado el instructivo para cálculo de Gases Efecto Invernadero, en el cual se establece la metodología para realizar el cálculo y a su vez se identifican las fuentes director e indirectas de generación de GEI	3.0	1.0	1.0	<b>1.7</b>
	¿La organización implementa medidas orientadas a la reducción y minimización de GEI que se encuentren dentro de su control y fomenta acciones dentro de su esfera de influencia?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1.0	1.0	1.0	<b>1.0</b>
	La organización tiene identificado el análisis del ciclo de vida de sus productos y servicios; que permita identificar combustibles utilizados, medios de reducción de emisiones GEI.	Se tiene establecido en la identificación de aspectos e impactos ambientales, el ciclo de vida del proceso y/o equipo, de tal manera que de acuerdo a los aspectos significativos que sean identificados se generen acciones de control operacional	3.0	3.0	3.0	<b>3.0</b>
	Se tiene establecidas prácticas para realizar ahorros de energía, que incluyan la compra de bienes eficientes energéticamente y el desarrollo de productos y	Las prácticas de ahorro energía, desarrolladas están enfocadas a: Implementación de buenas prácticas de ahorro. Reposición de luminarias.	3.0	3.0	3.0	<b>3.0</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: MEDIO AMBIENTE			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
	servicios eficientes energéticamente					
<b>VALOR AUTODIAGNOSTICO</b>						<b>3.4</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
	¿La organización identifica los riesgos de corrupción e implementa y mantiene medidas para evitar dicha práctica?	Se tienen identificados los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo, se tiene identificado como delito fuente del SARLAFT, la corrupción; se tienen documentados los riesgos en el Manual del sistema de administración de riesgos de Lavado de Activos y Financiación de Terrorismo.	3	3	1	<b>2.3</b>
<b>Anticorrupción</b>	¿Los líderes de la organización proporcionan compromiso, motivan y hacen seguimiento a las prácticas de anti-corrupción y son ejemplo para sus empleados?	Se realiza seguimiento a las practicas relacionadas con lavado de activos y financiación del terrorismo; dicho seguimiento está establecido dentro de las prácticas de SARLAFT	3	3	1	<b>2.3</b>
	¿La remuneración de los empleados y contratistas, es adecuada y corresponde únicamente a los servicios prestados de manera legítima?	Se cuenta con salarios definidos tanto para personal directos como personal contratista de acuerdo a los servicios contratados.	5	5	5	<b>5.0</b>
	¿La organización informa a las autoridades competentes frente violaciones de carácter penal?	En caso de identificarse violaciones de carácter penal, Se realizan notificaciones a las autoridades y se envían Reportes de Operación de Sospecha a la UIAF	5	5	5	<b>5.0</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
<b>Participación política responsable</b>	¿La organización motiva a sus empleados a que divulguen sucesos de corrupción mediante mecanismos que permitan ofrecer información y hacer seguimiento a la acción, sin miedo a represalias?	Se tiene establecido mecanismo para la identificación de casos de corrupción enmarcados en el SARLAFT, se ha realizado la divulgación de dichos mecanismos al personal directamente involucrado en el proceso.	3	3	3	<b>3.0</b>
	¿Se forma a los empleados y representantes a incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable sin sesgar tendencias o preferencias de grupos políticos?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
	¿La empresa es transparente en sus políticas y actividades relacionadas con el hacer lobby, contribuciones políticas y participación política?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
	¿La empresa implementa políticas y prácticas que promuevan el respeto de los derechos de propiedad?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
Competencia justa	La organización motiva a sus aliados estratégicos para que realicen prácticas de anti-corrupción similares?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
	¿Se tiene en cuenta el contexto social en el que opera y evita aprovecharse de condiciones sociales como la pobreza para lograr ventajas competitivas desleales?	No se promueve este tipo de prácticas, la contratación del personal se realiza bajo condiciones previamente establecidas e igualitarias de acuerdo al cargo que se va a desempeñar.	5	5	1	<b>3.7</b>
	Se tienen establecidas practicas antimonopolio y antidumping.	Se tienen en cuenta los manuales tarifarios IS 2001, determinado por el Ministerio y se trabaja con la regulación de precios de medicamentos establecidos por el Ministerio	5	5	3	<b>4.3</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	¿La organización integra en sus políticas, prácticas de compra, venta y contratación, criterios éticos, sociales, ambientales, igualdad de género y salud y seguridad conformes a los requisitos legales	No se tienen definidos de manera explícita.	1	1	1	<b>1.0</b>
	Se realizan prácticas de debida diligencia y seguimiento a las organizaciones con las que se relaciona, con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de responsabilidad social pueden verse afectados	Se está realizando debida diligencia, a través de la adquisición de licencia con empresa Due Diligence, que permite consultar las contrapartes y detectar anomalías de tipo legal	5	3	1	<b>3.0</b>
	¿Se considera apoyar a las organizaciones pequeñas y medianas, incluso ayudarlas a que tomen conciencia sobre asuntos de responsabilidad social, mejores proactivas y ayuda adicional para alcanzar objetivos socialmente responsables?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
Respeto a los derechos de la propiedad	Se tienen establecidas políticas que promueven el respeto de los derechos de propiedad y el conocimiento tradicional	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
	Se realizan investigaciones apropiadas para asegurarse que se cuenta con el título legal que le permite hacer uso o disponer de una propiedad.	Se implementó sistema de verificación de antecedentes de las propiedades, enmarcado en el Sistema de administración de riesgo de lavado de activos y financiación del terrorismo	3	3	3	<b>3.0</b>
	Se realizan pagos justos por las propiedades adquiridas.	Se realizan contrataciones legales y justas de las propiedades adquiridas por la Clínica.	5	5	5	<b>5.0</b>
<b>VALOR AUTODIAGNOSTICO</b>						<b>2.6</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: ASUNTOS DE LOS CONSUMIDORES			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
	Se tiene claridad sobre los servicios prestados y se comparte esta información de forma transparente, clara, accesible y comparable	Se tienen definidos los servicios prestados en el portafolio de la clínica, para la prestación de estos servicios se realiza la habilitación de estos; dicho portafolio se encuentra publicado en la página institucional para que sean consultados por quienes lo requieran.	5	5	1	3.7
Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	Se proporciona al usuario la información necesaria para la prestación y acceso al servicio	La información de los servicios se encuentra publicada en la página institucional y durante la asignación de citas se informa el centro donde se realizará la atención. Se tiene estructurada oficina de atención al usuario, quien realiza la gestión de las necesidades de los pacientes	5	3	1	3.0
	En la publicidad no se hace uso de textos, audio o imágenes que perpetúan estereotipos en relación con: religión, raza, discapacidad o relaciones personales	Se da cumplimiento total a lo solicitado en la expectativa	5	5	1	3.7
Protección de la salud y seguridad de los consumidores	Se tiene establecidas prácticas para garantizar la seguridad durante la atención	Se tiene definida política de seguridad del paciente y se estructura programa de seguridad del paciente; el cual utiliza como herramientas para gestionar los eventos adversos los paquetes instrucciones y metas internacionales para la seguridad del paciente. Se han establecido protocolos para el control y gestión de los riesgos de los pacientes durante el proceso de atención Se cuenta con protocolo I-0308-68.	5	3	3	3.7
	Se ha realizado la identificación de los usuarios, y los peligros que surgen en todas las fases y condiciones de uso de los servicios.	Identificación de pacientes, el cual establece los métodos para identificar los usuarios, esto se realiza a través de manillas y rótulos.  En los casos que se requiere se cuenta con habladores (cuelga puertas) para la	5	3	3	3.7

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: ASUNTOS DE LOS CONSUMIDORES			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
	Se tienen identificados los riesgos durante la prestación del servicio	identificación de los pacientes en aislamiento Se realizo la identificación de los riesgos de los pacientes durante el proceso de atención y de acuerdo a estos se generaron protocolos para la gestión de dichos riesgos y la prevención de ocurrencia de eventos adversos	3	3	3	3.0
	Se tienen diseñados los procedimientos necesarios para la prestación del servicio, teniendo en cuenta las necesidades del usuario	Se está realizando la elaboración de guías médicas y cuenta con protocolos de enfermería; que son los estándares para la ejecución de las actividades misionales de la institución	3	3	3	3.0
	Se toman medidas para prevenir las quejas por la prestación del servicio	Se tienen estructurados programas de humanización y seguridad del paciente	3	3	3	3.0
Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	Se realiza el análisis y respuesta a quejas y se realizan acciones de mejoramiento de acuerdo a esto.	Se tiene estructurado procedimiento para la recepción y gestión de las quejas; las quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones son enviadas por parte de atención al usuario al coordinador del área a la que se presente y este es el encargado de generar y ejecutar las acciones necesarias. Se realiza el levantamiento de indicadores mensualmente y el análisis y la generación de acciones de mejora se efectúa trimestralmente	5	5	5	5.0
	Se realiza la socialización al usuario sobre la forma que se pueden acceder a los servicios y la metodología para la presentación de PQRSF	Se efectúa visita intrahospitalaria, donde se divulgan los diferentes programas institucionales a los pacientes, entre los que se encuentran los relacionados con PQRSF; complementario a esto en la página institucional se tiene publicado la información relacionada y los mecanismos para la presentación de estas.	5	3	5	4.3
Protección y privacidad de los datos de los consumidores	Se cuenta con programas para garantizar la confidencialidad de los datos de carácter personal de los usuarios.	Se tiene establecida Política de seguridad y confidencialidad de la información; la cual está desarrollada a través de las directrices contenidas en el manual de protección de datos. Durante la Inducción y reinducción del personal se realiza la divulgación de estas directrices	5	3	1	3.0

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: ASUNTOS DE LOS CONSUMIDORES			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
	Los datos se obtienen solo de manera legal y justa	La información es recopilada durante la atención de los pacientes y durante la contratación del personal; esta es suministrada directamente por la persona	5	5	1	3.7
	Se especifican los propósitos para los cuales se recopilan los datos de carácter personal.	Se encuentran definidas en el manual de ley protección de datos	5	5	1	3.7
	No se hace uso de datos de carácter personal, para propósitos distintos de aquellos especificados	La obtención de los datos se obtiene para la finalidad de la institución: prestación del servicio, convenios, y contratación e indicadores con EAPB	5	5	1	3.7
	Se realiza la protección de datos de carácter personal.	Los datos son un activo de la institución y por consiguiente se cuenta con un proceso de seguridad y confidencialidad basado en los procesos de la organización. Se cuenta con contrato con empresa encargada de resguardar la información física y digital.	5	3	1	3.0
Educación y toma de conciencia	Se realiza educación a los usuarios: enfermedad, protección al medio ambiente, riesgos durante la atención.	Se está incluyendo en el Manual del Usuario y en la visita hospitalaria las acciones de gestión ambiental y emergencias	3	1	1	1.7
<b>VALOR AUTODIAGNOSTICO</b>						<b>3.4</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
Participación activa y desarrollo de la comunidad	¿La organización consulta a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social y las actividades de desarrollo a la comunidad?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	1.0

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Impleme ntación y Desplieg ue	Resulta dos	Promedio
	¿Se promueve, en particular las oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados?		1	1	1	<b>1.0</b>
	¿Se promueve y apoya la educación en todos los niveles, y se toma parte en acciones que mejoren la calidad de la educación, con el objetivo de fomentar el conocimiento local y erradicar el analfabetismo?		1	1	1	<b>1.0</b>
	¿Considera el impacto que tiene en el empleo, la elección de una tecnología determinada y cuando sea viable económicamente en el largo plazo, se da preferencia a las tecnologías que maximicen las oportunidades de empleo?		1	1	1	<b>1.0</b>
Creación de empleo y desarrollo de habilidades	Se analiza el impacto de las decisiones de inversión sobre la creación de empleo y en caso de viabilidad se realizan inversiones para aliviar la pobreza.	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
	¿La organización apoya a los ciudadanos y empleados para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad?		1	1	1	<b>1.0</b>
	Se considera el desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
Desarrollo y acceso a la tecnología	Se consideran alianzas con organizaciones tales como laboratorios o universidades de investigación para mejorar el desarrollo científico o tecnológico con contrapartes de la comunidad local y emplear para esta tarea a personal local.	Se tiene alianza convenio docencia servicio con la UDES	3	1	1	<b>1.7</b>

DIAGNOSTICO MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL			MATERIA FUDAMENTAL: PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
Asunto	Expectativa	Políticas y Prácticas Que evidencian el Cumplimiento	Enfoque	Implementación y Despliegue	Resultados	Promedio
Generación de riqueza e ingresos	¿considera el impacto económico y social de entrar en una comunidad o de salir de ella, incluyendo los impactos en recursos	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
	¿La organización apoya iniciativas que permitan diversificar la actividad económica en la comunidad?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
	¿La organización contribuye al desarrollo de sus proveedores para fortalecer la cadena de valor?	Se cuenta con alianzas estratégicas con proveedores que permita garantizar el servicio. Se tiene alianza con empresas terceras que prestan servicios de alimentación y nutrición; los cuales aportan a la generación de empleo de población vulnerable	3	1	1	<b>1.7</b>
salud	¿La organización cuenta con programas de estilo de vida saludable?	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
inversión social	Se tienen establecidos proyectos de inversión social	No se evidencian prácticas que evidencien el cumplimiento a la expectativa	1	1	1	<b>1.0</b>
<b>VALOR AUTODIAGNOSTICO</b>			<b>1.3</b>	<b>1.0</b>	<b>1.0</b>	<b>1.1</b>

*Apéndice C. Plan de acción para Principios de Responsabilidad Social.*

Principio	Aspectos relevantes	Oportunidades de mejora	Acciones de mejora	responsable Cargo	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución	
						Inicio	Fin
Rendición de Cuentas	Impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, la economía y el medio ambiente. Acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntario o imprevistos. Respuesta a las autoridades competentes	Identificar y cuantificar los riesgos institucionales que permita la identificación de los probables efectos de las actividades y decisiones sobre las partes interesadas, la sociedad y el medio ambiente	Determinar herramienta que permita identificar y cuantificar los riesgos institucionales	Directora de Control Interno	Físicos: Oficina T.H: Directora de Control Interno, Profesional de procesos administrativos asistenciales. Tecnológico: Equipo de Cómputo y Conexión a internet. Documentales: Referenciación Bibliográfica F: Oficina. T.H: Profesional de Procesos, Administrativos y asistenciales, Lideres de Procesos	Tercera semana de agosto de 2017	Cuarta semana de agosto de 2017
			Consolidar los riesgos institucionales en la herramienta identificada	Profesional de Procesos Administrativos y Asistenciales	Tecnológico: Equipo de Cómputo. Documentales: Caracterizaciones de Procesos Matriz de aspectos e impactos ambientales Matriz de Peligrosos y riesgos. Matriz de Riesgos LA/FT Físico: Oficina. T.H: Profesional de Procesos Administrativos y asistenciales y Lideres de Procesos	Primera semana de septiembre de 2017	Cuarta semana de octubre de 2017
			Cuantificar los riesgos y priorizar	Profesional de Procesos Administrativos y Asistenciales	Tecnológica: Equipo de Cómputo Documentales: Matriz de riesgos y Procedimiento de riesgos Físico: Oficina T.H: Profesional de Procesos Administrativos y asistenciales y Lideres de Procesos	Primera semana de septiembre de 2017	Cuarta semana de octubre de 2017
			Establecer controles	Profesional de Procesos Administrativos y Asistenciales	Tecnológico: Equipo de Cómputo. Documentales: Matriz de riesgos. Procedimiento de riesgos	Primera semana de septiembre de 2017	Cuarta semana de octubre de 2017

Principio	Aspectos relevantes	Oportunidades de mejora	Acciones de mejora	responsable Cargo	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución	
						Inicio	Fin
			Socializar a los líderes de los procesos los controles establecidos	Directora de Control Interno	Físico: Sala de reuniones. T.H: Directora de Control Interno. Profesional de procesos administrativos asistenciales y Coordinadores de áreas y líderes de procesos Tecnológico: Equipo de Computo Video Beam Económicos: Compra de Refrigerios. Documentales: Matriz de riesgos, Acta de reuniones y Registro de asistencia Físico: Oficina. T.H: Directora de Control Interno, Profesional de procesos administrativos asistenciales Tecnológico: Equipo de Computo Y Software GESCAL Documentales: Listas de verificación e Información consolidada sobre riesgos Físico. Oficina. T.H: Profesional de Procesos Administrativos y asistenciales y Líderes de Procesos. Tecnológico: Equipo de Cómputo. Documentales: Matriz de seguimiento. Físico: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité de Direccionamiento y Gerencia Tecnológico: Equipos de Cómputo y Video vean. Económico: Compra de Almuerzos. Documentales: Direccionamiento Estratégico	Primera semana de noviembre de 2017	Cuarta semana de noviembre de 2017
			Monitorear a la eficacia de los controles identificados para la mitigación de los riesgos institucionales	Directora de Control Interno	Físico: Oficina. T.H: Directora de Control Interno, Profesional de procesos administrativos asistenciales Tecnológico: Equipo de Computo Y Software GESCAL Documentales: Listas de verificación e Información consolidada sobre riesgos Físico. Oficina. T.H: Profesional de Procesos Administrativos y asistenciales y Líderes de Procesos. Tecnológico: Equipo de Cómputo. Documentales: Matriz de seguimiento. Físico: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité de Direccionamiento y Gerencia Tecnológico: Equipos de Cómputo y Video vean. Económico: Compra de Almuerzos. Documentales: Direccionamiento Estratégico	Primera semana de marzo de 2018	Cuarta semana de abril de 2018
			Documentar y actualizar los cambios necesarios en la matriz de riesgos	Profesional de Procesos Administrativos y Asistenciales	Físico: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité de Direccionamiento y Gerencia Tecnológico: Equipos de Cómputo y Video vean. Económico: Compra de Almuerzos. Documentales: Direccionamiento Estratégico	Primera semana de mayo de 2018	Cuarta semana de mayo de 2018
Transparencia	Propósito y naturaleza de la organización Toma, implementación y revisión de decisiones Definición de roles, responsabilidades, formas	Desarrollar metodología que permita realizar el análisis de información y la toma de decisiones.	Definir indicadores estratégicos.	Comité de Direccionamiento y Gerencia	Físico: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité de Direccionamiento y Gerencia Tecnológico: Equipos de Cómputo y Video vean. Económico: Compra de Almuerzos. Documentales: Direccionamiento Estratégico	Primera semana de agosto de 2017	Cuarta semana de agosto de 2017

Principio	Aspectos relevantes	Oportunidades de mejora	Acciones de mejora	responsable Cargo	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución	
						Inicio	Fin
	de rendir cuentas y autoridades en los diferentes procesos de la organización Desempeño en asuntos pertinentes y significativos de responsabilidad social Orígenes, cantidades y aplicación de los recursos financieros Identidad de las partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlas, seleccionarla se e involucrarlas		Definir indicadores operativos	Profesional de Calidad Lideres de los Procesos	Físico: Sala de reuniones. T.H: Profesional de Calidad Profesional de Sistemas Líderes de los procesos. Tecnológico: Equipos de Cómputo Herramientas ofimáticas y Software Gescal Económico: Compra de Almuerzos. Documentales: Mapa y Caracterizaciones de proceso	Primera semana de agosto de 2017	Cuarta semana de octubre de 2017
			Estructurar tableros de control de indicadores	Profesional de Sistemas Lideres de Procesos	Físico: Sala de reuniones. T.H. Profesional de Calidad, Profesional de Sistemas y Lideres de los procesos Tecnológicos: Equipos de Cómputo, Herramientas ofimáticas, Software Gescal. Económicos: Compra de Almuerzos. Documentales: Ficha de indicadores de procesos	Primera semana de agosto de 2017	Cuarta semana de octubre de 2017
			Monitorear los indicadores estratégicos y operativos	Profesional de Calidad	Físico: Oficina T.H: Profesional de Calidad Tecnológicos: Equipos de Cómputo, Herramientas ofimáticas y Software Gescal Documentales: Balance Score Card	Primera semana de enero de 2018	Cuarta semana de enero de 2018
			Generar informe de cumplimiento y presentar en el Comité de Direccinamiento y Gerencia	Profesional de Calidad	Físico: Oficina. T.H: Profesional de Calidad Tecnológico: Equipos de Cómputo, Herramientas ofimáticas, Software Gescal. Documentales: Balance Score Card y Análisis de Indicadores	tercera semana de abril de 2018	Cuarta semana de abril de 2018
			Plantear acciones de mejora	Comité de Direccinamiento y Gerencia	Físico: Oficina T.H: Integrantes del Comité de Direccinamiento y Gerencia Tecnológicos: Equipos de Cómputo y	Primera semana de mayo de 2018	Cuarta semana de mayo de 2018

Principio	Aspectos relevantes	Oportunidades de mejora	Acciones de mejora	responsable Cargo	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución	
						Inicio	Fin
			Determinar roles y responsabilidad en relación con la rendición de cuentas	Comité de Dirección y Gerencia	herramientas ofimáticas. Documentales: Balance Score Card e Informe Indicadores Físico: Sala de reuniones. T.H: Integrantes del Comité de Dirección y Gerencia Tecnológico: Equipos de cómputo Económico: Compra de Almuerzos. Documentales: Organigrama Físico: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité de Dirección y Gerencia	Primera semana de septiembre de 2017	Tercera semana de septiembre de 2018
	Estructurar Programa de Rendición de cuentas que incluya roles, responsabilidades, métodos y autoridades.		Definir las variables para realizar la rendición de cuentas	Comité de Dirección y Gerencia	Tecnológico: Equipos de cómputo Económico: Compra de Almuerzos. Documentales: Referenciación de modelos de informe de rendición de cuentas, Informes a Asamblea de Socios de años anteriores Físico: Sala de reuniones. T.H Integrantes del Comité de Dirección y Gerencia	Tercera semana de septiembre de 2018	cuarta semana de septiembre de 2018
			Crear plan de rendición de cuentas institucional	Director Administrativo Profesional de Calidad	Tecnológico: Equipos de cómputo Económico: Compra de Almuerzos. Documentales: Actas. Físico: Oficina. T.H: Director Administrativo Profesional de Calidad.	Tercera semana de octubre de 2018	cuarta semana de octubre de 2018
			Desarrollar modelo de informe para la rendición de cuentas a las partes interesadas	Director Administrativo Profesional de Calidad	Tecnológico: Equipos de cómputo. Documentales: Referenciación de modelos de informe de rendición de cuentas, Informes a Asamblea de Socios de años anteriores	Primera semana de noviembre de 2017	Cuarta semana de noviembre de 2017

Principio	Aspectos relevantes	Oportunidades de mejora	Acciones de mejora	responsable Cargo	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución	
						Inicio	Fin
Respeto a los intereses de las partes interesadas	Identificación de las partes interesadas. Contemplar la relación de los intereses de sus partes interesadas con las más amplias expectativas de la sociedad y el desarrollo sostenible. Reconocer y mostrar respeto, tanto por los intereses como por los derechos legales de las partes interesadas. Reconocer la afectación de las partes interesadas sobre las actividades de la organización. Evaluar y tener en cuenta la habilidad de las partes interesadas para contactar, involucrarse e influir en la organización	Desarrollar el enfoque y análisis que permita la identificación, evaluación y reconocimiento de las partes o grupos de interés	Establecer herramienta metodológica para la identificación de grupos de interés y sus necesidades	Líder Responsabilidad Social	Físico: Oficina. T.H: Líder Responsabilidad Social Tecnológico: Equipos de cómputo e Internet. Documentales: Metodologías para identificación de partes interesadas	Tercera semana de agosto de 2017	Segunda semana de septiembre de 2017
			Determinar medios de comunicación con partes interesadas	Líder Responsabilidad Social	Físico: Oficina T.H: Líder Responsabilidad Social y Director Administrativo. Tecnológico: Equipos de cómputo. Documentales: Manual de relacionamiento y Metodologías para identificación de partes interesadas	Primera semana de septiembre de 2017	Tercera semana de septiembre de 2017
			Identificar las partes interesadas	Líder Responsabilidad Social	Físico: Oficina. T.H: Líder Responsabilidad Social y Director Administrativo. Tecnológico: Equipos de cómputo. Documentales: Manual de relacionamiento.	Cuarta semana de septiembre de 2017	Segunda semana de noviembre de 2017
			Evaluar las necesidades de las partes interesadas.	Líder Responsabilidad Social	Físico: Sala de reuniones T.H: Líder Responsabilidad Social y Director Administrativo. Tecnológico: Equipos de cómputo. Documentales: Matriz de partes interesadas y Manual de relacionamiento	Tercera semana de noviembre de 2017	Cuarta semana de enero de 2018
			Integrar las necesidades de las partes interesadas al plan de mejora institucional	Líder Responsabilidad Social	Físico: Oficina T.H: Líder Responsabilidad Social y Profesional Ambiental. Tecnológico: Equipos de cómputo. Documentales: Matriz de identificación de partes interesadas	Primera semana de febrero de 2018	Cuarta semana de febrero de 2018
			Articular las necesidades de las partes interesadas a los procesos organizacionales.	Profesional de Calidad	Físico: Oficina. T.H: Líder Responsabilidad Social y Profesional Ambiental. Tecnológico: Equipos de cómputo. Documentales: Plan de	Primera semana de marzo de 2018	Cuarta semana de marzo de 2018

Principio	Aspectos relevantes	Oportunidades de mejora	Acciones de mejora	responsable Cargo	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución	
						Inicio	Fin
Respeto a los derechos humanos	Respetar y promover los derechos establecidos en la Carta Universal de Derechos Humanos. Respetar la universalidad de los Derechos Humanos	Promover la carta de Derechos Humanos de forma que se respete y de cumplimiento a los directrices establecidas	Definir responsable de promulgación de Derechos Humanos en la Institución	Equipo de Mejoramiento Continuo	mejora y Matriz de partes interesadas  Físico: Sala de reuniones. T.H: Integrantes del Equipo de Mejoramiento Continuo Tecnológico: Equipo de Computo Video Beam. Documentales: Carta de Derechos Humanos Organigrama Físico: Oficina T.H: Responsable de Derechos Humanos y Comunicaciones.	Tercera semana de febrero de 2018	Cuarta semana de febrero de 2018
			Establecer estrategia para la divulgación y promoción de Derechos Humanos	Responsable de Derechos Humanos	Tecnológico: Equipos de cómputo Documentales: Carta de Derechos Humanos, Plan de Medios y Plan de Comunicaciones T.H: Personal de apoyo para la divulgación	Primera semana de marzo de 2018	Cuarta semana de marzo de 2018
			Realizar la divulgación y promoción de la carta de Derechos Humanos	Comunicadora Organizacional Responsable de Derechos Humanos	Tecnológico: Medio audiovisuales Económico: Requerimientos para despliegue y promulgación de carta de derechos Humanos. Documentales: Propuesta de Divulgación Físico: Encuestas, Sondeos T.H: Profesional de Calidad	Primera semana de marzo de 2018	Cuarta semana de marzo de 2018
			Evaluar la efectividad	Profesional de Calidad	Tecnológicas: Herramientas ofimáticas y Equipo de cómputo. Documentales: Propuesta de Divulgación T.H: Profesional de Calidad	Primera semana de junio de 2018	Cuarta semana de julio de 2018
			Articular la metodología de divulgación a los procesos institucionales	Profesional de Calidad	Tecnológicas: Herramientas ofimáticas Equipo de cómputo. Documentales: Seguimiento	Primera semana de agosto de 2018	Cuarta semana de septiembre de 2018



Apéndice D. Plan de Acción Materias Fundamentales de Responsabilidad Social.

materia fundamental	aspectos relevantes	oportunidad de mejora	acciones de mejora	Responsable	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución	
						Inicio	Fin
Gobernanza		Estructurar Programa de Rendición de cuentas que incluya roles, responsabilidades, métodos y autoridades.	Determinar roles y responsabilidad en relación con la rendición de cuentas	Comité de Dirección y Gerencia	Físicos: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité de Dirección y Gerencia Tecnológico: Equipos de cómputo. Económicos: Compra de Almuerzos Documentales: Organigrama	Cuarta semana de septiembre de 2017	Cuarta semana de septiembre de 2017
			Definir las variables para realizar la rendición de cuentas	Comité de Dirección y Gerencia	Físicos: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité de Dirección y Gerencia Tecnológico: Equipos de cómputo Económicos: Compra de Almuerzos Documentales: Referenciación de modelos de informe de rendición de cuentas Informes a Asamblea de Socios de años anteriores	Cuarta semana de septiembre de 2017	Cuarta semana de octubre de 2017
			Crear plan de rendición de cuentas institucional	Director Administrativo Profesional de Calidad	Físicos: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité de Dirección y Gerencia Tecnológico: Equipos de cómputo Económicos: Compra de Almuerzos Documentales: Actas de reunión Comité.	Tercera semana de octubre de 2017	Cuarta semana de noviembre de 2017
			Desarrollar modelo de informe para la rendición de cuentas a las partes interesadas	Director Administrativo Profesional de Calidad	Físicos: Oficina T.H: Director Administrativo y Profesional de Calidad Tecnológico: Equipos de cómputo Documentales: Referenciación de modelos de informe de rendición de cuentas Informes a Asamblea de Socios de años anteriores	Tercera semana de noviembre de 2017	Cuarta semana de noviembre de 2017
Derechos Humanos	Debida diligencia Situaciones de riesgo para los derechos humanos Evitar la complicidad	Estructurar e implementar programa de Derechos Humanos que permita la integración y respeto de los Derechos	Definir mecanismos que permitan controlar violaciones de derechos humanos	Comité de Dirección y Gerencia	Físicos: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité de Dirección y Gerencia Tecnológico: Equipo de Cómputo Documentales: Referenciación con mecanismos	Primera semana de febrero de 2018	Primera semana de marzo de 2018

materia fundamental	aspectos relevantes	oportunidad de mejora	acciones de mejora	Responsable	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución		
						Inicio	Fin	
Prácticas Laborales	resolución de reclamaciones discriminación y grupos vulnerables derechos civiles y políticos derechos económicos, sociales y culturales principios y derechos fundamentales en el trabajo.	Humanos en la organización	Formular Política de Derechos Humanos en la organización	Equipos de Mejoramiento Continuo	internacionales para evitar la violación de derechos humanos	Tercera semana de febrero de 2018	Primera semana de marzo de 2018	
					Físicos: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Equipo de Mejoramiento Continuo Tecnológico: Equipos de Cómputo Video Beam Documentales: Manual de Políticas Institucionales			
					Físicos: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité de Direccionamiento y Gerencia Tecnológico: Equipo de Cómputo Documentales: Referenciación con mecanismos internacionales para evitar la violación de derechos humanos			
	Trabajo y relaciones laborales Condiciones de trabajo y protección laboral Salud y seguridad ocupacional Desarrollo humano y formación	Estructurar plan de bienestar que permitan el desarrollo integral de los colaboradores institucionales	Realizar Diagnostico de clima organizacional, cultura y evaluaciones de factores de riesgo psicosocial	Psicóloga de Bienestar	Comunicadora Organizacional	Físicos: Oficina T.H: Comunicadora Organizacional Tecnológico: Equipo de Cómputo Documentales: Manual de mecanismos para identificación de violación de derechos humanos. Política de Derechos Humanos	Primera semana de mayo de 2018	Cuarta semana de mayo de 2018
						Físicos: Oficina T.H: Psicóloga de Bienestar Tecnológico: Equipo de cómputo Documentales: Herramientas Diagnosticas		
						Físicos: Oficina T.H: Psicóloga de Bienestar Tecnológico: Equipo de cómputo Documentales: Diagnóstico		
Trabajo y relaciones laborales Condiciones de trabajo y protección laboral Salud y seguridad ocupacional Desarrollo humano y formación	Estructurar plan de bienestar que permitan el desarrollo integral de los colaboradores institucionales	Realizar Diagnostico de clima organizacional, cultura y evaluaciones de factores de riesgo psicosocial	Psicóloga de Bienestar	Psicóloga de Bienestar	Físicos: Oficina T.H: Psicóloga de Bienestar Tecnológico: Equipo de cómputo Documentales: Manual de mecanismos para identificación de violación de derechos humanos. Política de Derechos Humanos	Primera semana de agosto de 2017	Cuarta semana de agosto de 2017	
					Físicos: Oficina T.H: Psicóloga de Bienestar Tecnológico: Equipo de cómputo Documentales: Herramientas Diagnosticas			
					Físicos: Oficina T.H: Psicóloga de Bienestar Tecnológico: Equipo de cómputo Documentales: Diagnóstico			
Trabajo y relaciones laborales Condiciones de trabajo y protección laboral Salud y seguridad ocupacional Desarrollo humano y formación	Estructurar plan de bienestar que permitan el desarrollo integral de los colaboradores institucionales	Realizar Diagnostico de clima organizacional, cultura y evaluaciones de factores de riesgo psicosocial	Psicóloga de Bienestar	Psicóloga de Bienestar	Físicos: Oficina T.H: Psicóloga de Bienestar Tecnológico: Equipo de cómputo Documentales: Manual de mecanismos para identificación de violación de derechos humanos. Política de Derechos Humanos	Primera semana de septiembre de 2017	Tercera semana de septiembre de 2017	
					Físicos: Oficina T.H: Psicóloga de Bienestar Tecnológico: Equipo de cómputo Documentales: Herramientas Diagnosticas			
					Físicos: Oficina T.H: Psicóloga de Bienestar Tecnológico: Equipo de cómputo Documentales: Diagnóstico			

materia fundamental	aspectos relevantes	oportunidad de mejora	acciones de mejora	Responsable	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución	
						Inicio	Fin
	del lugar de trabajo		Definir planes de beneficios e incentivos para colaboradores	Psicóloga de Bienestar	Físicos: Oficina T.H: Coordinadora de Talento Humano, Psicóloga de Bienestar. Tecnológico: Equipo de cómputo Documentales: Diagnostico y Procedimiento de Bienestar Laboral	Tercera semana de agosto de 2017	Segunda semana de septiembre de 2017
			Estructurar Propuesta de Bienestar Laboral a partir de necesidades identificadas	Psicóloga de Bienestar	Físicos: Oficina T.H: Psicóloga de Bienestar Tecnológico: Equipo de cómputo Documentales: Procedimiento de Bienestar Laboral	Tercera semana de septiembre de 2017	Cuarta semana de octubre de 2017
			Desplegar y ejecutar los programas establecidos.	Psicóloga de Bienestar	Físicos: Oficina T.H: Psicóloga de Bienestar Tecnológico: Equipo de cómputo Económicos: Ejecución del plan de incentivos Documentales: Plan de Beneficios e incentivos	Primera semana de noviembre de 2017	Primera semana de noviembre de 2017
		Vincular a los terceros en las prácticas laborales de la organización que articule los programas institucionales a los terceros.	Determinar los aspectos a tener en cuenta para el trabajo con empresas terceras	Comité de Direccionamiento y Gerencia	Físicos: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité de Direccionamiento y Gerencia Tecnológico: Video Beam Documentales: Diagnostico de Responsabilidad Social	Tercera semana de noviembre de 2017	Cuarta semana de noviembre de 2017
			Implementar las acciones determinadas con las empresas terceras	Comité de Direccionamiento y Gerencia	Físicos: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité de Direccionamiento y Gerencia Tecnológico: Video Beam Equipos de cómputo Documentales: Diagnostico de Responsabilidad Social y Acta de Reunión	Segunda semana de enero de 2018	Tercera semana de febrero de 2018
Medio Ambiente	Prevención de la contaminación Uso sostenible de los recursos Mitigación del cambio climático	Cuantificar la huella de carbono organizacional que permita la definición de estrategias enfocadas en la disminución de gases efecto invernadero	Estructurar la metodología para la medición de huella de carbono	Profesional Ambiental	Físicos: Oficina T.H: Profesional Ambiental Tecnológico: Equipo de cómputo Internet Documentales: Revisión bibliográfica de metodologías para medición de huella de carbono	Primera semana de agosto de 2017	Segunda semana de agosto de 2017

materia fundamental	aspectos relevantes	oportunidad de mejora	acciones de mejora	Responsable	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución	
						Inicio	Fin
	y adaptación del mismo		Realizar la medición de gases efecto invernadero generados por la Clínica	Profesional Ambiental	Físicos: Oficina T.H: Profesional Ambiental Tecnológico: Equipo de cómputo Hoja de cálculo Documentales: Procedimiento de medición de huella de carbono, Históricos de consumo de energía, recarga de refrigerantes, consumos de combustibles	Tercera semana de agosto de 2017	Segunda semana de septiembre de 2017
			Plantear estrategias enfocadas en la disminución de gases efecto invernadero	Profesional Ambiental	Físicos: Sala de reuniones T.H: Integrantes del Comité Ambiental Tecnológico: Equipo de cómputo Documentales: Informe de medición de Huella de carbono y Formato de plan de mejora institucional	Tercera semana de septiembre de 2017	Cuarta semana de septiembre de 2017
			Estructurar los proyectos ambientales enfocados al uso eficiente de los recursos energéticos	Profesional Ambiental	Físicos: Sala de reuniones T.H: Profesional Ambiental, Integrantes del Comité Ambiental y Coordinador de Infraestructura Tecnológico: Equipo de cómputo e Internet Documentales: Informe de medición de Huella de carbono y Formato de plan de mejora institucional	Primera semana de octubre de 2017	Cuarta semana de noviembre de 2017
		Analizar el ciclo de vida de los procesos realizados en la Clínica	Revisar metodológicas para el análisis de ciclo de vida	Profesional Ambiental	Físicos: Oficina T.H: Profesional Ambiental Tecnológico: Equipo de cómputo e Internet Documentales: Revisión bibliográfica de metodologías para análisis de ciclo de vida	Primera semana de agosto de 2017	Segunda semana de agosto de 2017
			Definir el alcance del ciclo de vida	Profesional Ambiental	Físicos: Oficina T.H: Profesional Ambiental Tecnológico: Equipo de cómputo e Internet Documentales: Caracterizaciones de procesos. Matriz de ciclo de vida	Tercera semana de agosto de 2017	Cuarta semana de agosto de 2017

materia fundamental	aspectos relevantes	oportunidad de mejora	acciones de mejora	Responsable	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución	
						Inicio	Fin
Prácticas Justas de operación	Anticorrupción Participación política responsable Competencia justa Promover la responsabilidad social en la cadena de valor Respeto a los derechos de la propiedad	Implementar las políticas institucionales anticorrupción que demuestren las prácticas justas de operación por parte de la organización	Cuantificar las entradas y salidas relacionadas con el alcance del análisis de ciclo de vida	Profesional Ambiental	Físicos: Oficina T.H: Profesional Ambiental Tecnológico: Equipo de cómputo e Internet Documentales: Caracterizaciones de procesos. Matriz de ciclo de vida	Primera semana de septiembre de 2017	Segunda semana de septiembre de 2017
			Actualizar la matriz de aspectos e impactos ambientales bajo la perspectiva del análisis de ciclo de vida	Profesional Ambiental	Físicos: Oficina T.H: Profesional Ambiental Tecnológico: Equipo de cómputo e Internet Documentales: Caracterizaciones de procesos. Matriz de ciclo de vida, Informe de análisis del ciclo de vida y Procedimiento de identificación y evaluación de aspectos ambientales	Tercera semana de septiembre de 2017	Tercera semana de octubre de 2017
			Establecer controles operacionales para los aspectos ambientales significativos	Profesional Ambiental	Físicos: Oficina T.H: Profesional Ambiental Tecnológico: Equipo de cómputo e Internet Documentales: Matriz de aspectos e impactos ambientales	Tercera semana de septiembre de 2017	Tercera semana de octubre de 2017
			Verificar el cumplimiento de las políticas de anticorrupción establecidas en el Manual de SARLAFT	Profesional de Calidad	Físicos: Oficinas T.H: Profesional de Calidad, Profesional Ambiental Oficial de Cumplimiento y Líderes de los procesos Documentales: Manual de Sarlaft, Circular externa 009 de 2016 y Procedimiento y formatos de auditoría Interna	Primera semana de agosto de 2017	Segunda semana de agosto de 2017
			Incorporar en el Manual SARLAFT políticas relacionadas con hacer lobby, contribuciones y participación en política.	Oficial de Cumplimiento Oficial de Cumplimiento suplente	Físicos: Oficina T.H: Oficial de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento suplente Tecnológico: Equipo de cómputo Documentales: Manual de Sarlaft, Circular externa 009 de 2016, Informe de Auditoría.	Tercera semana de agosto de 2017	Segunda semana de septiembre de 2017

materia fundamental	aspectos relevantes	oportunidad de mejora	acciones de mejora	Responsable	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución	
						Inicio	Fin
Asuntos de los consumidores	Practicas justas de marketing, informacion objetiva e imparcial y practicas justas de contratacion Proteccion de la salud y seguridad de los consumidores Servicios de atencion al cliente, apoyo y resolucion de quejas y controversias Proteccion y privacidad de los datos de los consumidores Educacion y toma de conciencia	Estructurar programa de capacitacion a usuarios y visitantes de manera que se eduque en manejo de la enfermedad, medio ambiente y riesgos de la atencion	Desplegar las politicas establecidas en el Manual de SARLAFT a las partes interesadas	Oficial de Cumplimiento Oficial de Cumplimiento suplente	Físicos: Sala de reuniones T.H: Oficial de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento suplente Tecnológico: Equipo de cómputo y Video Beam Documentales: Manual de Sarlaft, Circular externa 009 de 2017 y Registro de capacitaciones	Tercera semana de septiembre de 2017	Cuarta semana de enero de 2018
			Involucrar a los terceros en las practicas relacionadas con anticorrupcion	Oficial de Cumplimiento Oficial de Cumplimiento suplente	Físicos: Sala de reuniones T.H: Oficial de Cumplimiento y Oficial de Cumplimiento suplente Tecnológico: Equipo de cómputo y Video Beam Documentales: Manual de Sarlaft y Circular externa 009 de 2016	Primera semana de febrero de 2018	Cuarta semana de abril de 2018
			Establecer metodología para el despliegue de programas a los usuarios	Comunicadora Organizacional	Físicos: Sala de reuniones T.H: Comunicadora Organizacional, Enfermera PyP Profesional Ambiental, Enfermera de Seguridad del Paciente, Coordinadora de Atención al Usuario Documentales: Plan de comunicaciones, Programa de Seguridad del Paciente, Programas de control operacional ambiental y Programa de P y P	Primera semana de agosto de 2017	Cuarta semana de agosto de 2017
			Identificar temáticas a desplegarse usuarios y visitantes	Equipos de Mejoramiento Continuo	Físicos: Sala de reuniones T.H: Comunicadora Organizacional, Enfermera PyP Profesional Ambiental, Enfermera de Seguridad del Paciente y Coordinadora de Atención al Usuario Tecnológico: Equipo de Computo Documentales: Programa de capacitación a usuarios y visitantes, Programa de Seguridad del Paciente., Programas de control operacional ambiental, Programa de P y P	Primera semana de septiembre de 2017	Cuarta semana de octubre de 2017
			Desplegar a usuarios y visitantes los programas y temáticas establecidas	Comunicadora Organizacional	Físicos: material Educativo, Salas de espera y Habitaciones T.H: Comunicadora Organizacional, Enfermera PyP Profesional Ambiental, Enfermera de Seguridad del Paciente,	Tercera semana de noviembre de 2017	Tercera semana de noviembre de 2017

materia fundamental	aspectos relevantes	oportunidad de mejora	acciones de mejora	Responsable	Recursos necesarios	Tiempo de Ejecución	
						Inicio	Fin
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad	Participación activa y desarrollo de la comunidad Creación de empleo y desarrollo de habilidades Desarrollo y acceso a la tecnología Generación de riqueza e ingresos Salud Inversión social	Crear fundación con el objeto de focalizar y desarrollar los programas de Responsabilidad Social en la Comunidades	Determinar el grupo poblacional a intervenir	Comité de Dirección y Gerencia	Coordinadora de Atención al Usuario Tecnológico: Económicos: Elaboración de material educativo Documentales: Acta de reunión y Propuestas de material educativo T.H: Integrantes del Comité de Dirección y Gerencia, Líder de Responsabilidad Social Epidemióloga Documentales: Metodologías para determinar grupos de población T.H: Integrantes del Comité de Dirección y Gerencia	Primera semana de junio de 2018	Cuarta semana de julio de 2018
			Determinar programas de responsabilidad social para las comunidades	Comité de Dirección y Gerencia	Líder de Responsabilidad Social Documentales: Referenciación T.H: Integrantes del Comité de Dirección y Gerencia	Primera semana de septiembre de 2018	Cuarta semana de septiembre de 2018
			Estructurar y formalizar la Fundación	Junta Directiva	Líder de Responsabilidad Social Documentales: Requisitos para constitución de fundaciones	Se desarrollarán en el año 2019	
			Ejecutar Programas de Responsabilidad social a la comunidad	Líder de Responsabilidad Social	T.H: Líder de Responsabilidad Social Profesionales líderes de los programas Documentales: Programas de responsabilidad Social	Se desarrollarán en el año 2019	