

Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	1 de 71

“Insumos para el diseño de un programa de responsabilidad social de la E.S.E.  
Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas con referentes  
normativos, organizacionales y de calidad”

María Cristina Londoño Hernández

Universidad Católica de Manizales  
Facultad de Administración  
Especialización Gerencia de la Calidad  
Manizales  
2022

“Insumos para el diseño de un programa de responsabilidad social de la E.S.E.  
Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas con referentes  
normativos, organizacionales y de calidad”

María Cristina Londoño Hernández

Trabajo de Investigación para optar al título de  
Especialista en Gerencia de la Calidad

Asesor

Jorge Alberto Valencia Bernal  
Especialización Administración en Salud

Universidad Católica de Manizales  
Facultad de Administración  
Especialización Gerencia de la Calidad  
Manizales  
2022



Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	3 de 71

## Tabla de Contenido

RESUMEN .....	8
ABSTRAC .....	10
1. INTRODUCCIÓN .....	12
2. CONTEXTO .....	15
3. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	17
3.1 Antecedentes .....	17
3.2 Descripción del Problema .....	17
4. JUSTIFICACIÓN DE LA INTERVENCIÓN .....	20
5. OBJETIVOS .....	21
5.1 Objetivo general .....	21
5.2 Objetivos específicos .....	21
6. MARCO DE REFERENCIA .....	23
6.1 Marco conceptual .....	23
6.2 Definiciones de Responsabilidad Social .....	23
6.2.1 Antecedentes históricos .....	25
6.2.2 Teorías de la Responsabilidad Social .....	30
6.2.3 Características de la Responsabilidad Social .....	32
6.2.4 Importancia de la responsabilidad Social .....	33
6.3 Estructura de la Norma ISO 26000:2019 .....	34
7. INSUMOS IDENTIFICADOS PARA LA REALIZACIÓN DE POLITICA Y PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL .....	37
7.1 Descripción de los insumos .....	37
7.1.1 Direccionamiento estratégico de la organización.....	37
7.1.2 Necesidades y expectativas .....	40
7.1.3 Normatividad de Acreditación .....	41
7.1.3.1 Importancia de la Acreditación .....	43
7.1.3.2 Eje de responsabilidad Social .....	43

 <b>Universidad Católica</b> de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	4 de 71

7.1.4 Normas ISO y otras relacionadas .....	45
7.1.5 Coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	47
<b>8. RESULTADOS OBTENIDOS DEL PROCESO INVESTIGATIVO.....</b>	<b>48</b>
8.1 Política de Responsabilidad Social de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas .....	49
8.2 Insumos, variables, categorías.....	50
8.3 Diseño del Programa de Responsabilidad Social de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas .....	52
8.3.1 Modelo .....	52
<b>9. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES .....</b>	<b>54</b>
9.1 Población objeto .....	54
9.2 Localización .....	54
9.3 Otros actores involucrados en el proyecto .....	54
<b>10. METODOLOGIA .....</b>	<b>54</b>
10.1 Ruta metodológica .....	54
<b>11. RESULTADOS ALCANZADOS .....</b>	<b>65</b>
<b>12. IMPACTO .....</b>	<b>66</b>
12.1 Impacto Social .....	66
12.2 Impacto Académico .....	66
12.3 Sostenibilidad de la acción .....	66
12.4 Lecciones aprendidas .....	66
<b>13. CONCLUSIONES .....</b>	<b>66</b>
<b>14. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>69</b>
<b>15. BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>69</b>
<b>16. ANEXOS .....</b>	<b>71</b>

Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	5 de 71

**LISTA DE TABLAS**

Tabla 1. Principales teorías sobre la Responsabilidad Social Corporativa.....	25
Tabla 2. Cronología de la historia de la Responsabilidad Social .....	26
Tabla 3. Líneas estratégicas plan de Desarrollo .....	38
Tabla 4. Insumos para el programa de Responsabilidad Social de la E.S.E. Hospital departamental universitario Santa Sofía de Caldas .....	51

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	6 de 71

### LISTA DE GRÁFICAS

Gráfica 1. Modelo Responsabilidad social E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas .....	18
Gráfica 2. Modelo Responsabilidad Social E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas 2019 .....	19
Gráfica 3. Ejes de Acreditación en salud .....	42
Gráfica 4. Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	47
Gráfica 5. Modelo de Responsabilidad Social de la ESE Hospital Departamental Universitario santa Sofía de Caldas .....	52
Gráfica 6. Actividades del Modelo de Responsabilidad Social de la ESE Hospital Departamental Universitario santa Sofía de Caldas .....	53



Universidad<sup>®</sup>  
Católica  
de Manizales

VIGILADA MINEDUCACIÓN

## INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO

Código	PRS – F – 11
Versión	2
Página	7 de 71

### LISTA DE ANEXOS

Anexo A. Política de Responsabilidad social aprobada con Resolución por la Alta gerencia .....	76
---	----

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	8 de 71

## RESUMEN

La Responsabilidad Social corporativa (RSC), es una herramienta estratégica de aplicación en instituciones tanto públicas como privadas, dicha herramienta facilita el acercamiento e involucramiento de la comunidad frente al conocimiento de la institución y en el fortalecimiento de las relaciones, basadas en la empatía y sensibilidad por los problemas sociales, ambientales y económicos de su entorno.

El principal propósito de este trabajo, es la elaboración de la política y el diseño del programa de responsabilidad social de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, con elementos que faciliten la identificación de estándares de calidad y que permitan reconocer aspectos fundamentales para la construcción de otras políticas o programas desde la visión normativa que aporta la guía de Responsabilidad Social ISO 26000, y los objetivos de Desarrollo sostenible que puedan ser intervenidos.

Este trabajo investigativo se realizó como respuesta a una oportunidad de mejora que dejó al Hospital el ente acreditador de las instituciones de salud, en este caso específico el ICONTEC. Para dar respuesta a los requerimientos y lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos en este trabajo de investigación, se realizó revisión documental que permitió una mayor comprensión sobre la Responsabilidad Social, así como se realizó la aplicación de encuestas a los grupos de interés, quienes brindaron elementos para una construcción ajustada a las condiciones reales de la institución.

Este acercamiento y conocimiento de las expectativas y necesidades que identificaron los colaboradores, usuarios y familias que prestan sus servicios, o que hacen uso de ellos en la E.S.E. Hospital departamental universitario santa Sofía de Caldas, facilitaron la definición de lineamientos claros, que muestran dimensiones, líneas y actividades efectivas y precisas que apuntan al mejoramiento de las condiciones de la comunidad y su entorno y, que impactan positivamente en la población.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	9 de 71

Se describen conceptos y diversas experiencias construidas desde las acciones de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, así como se da a conocer la importancia de implementar acciones de Responsabilidad Social en instituciones de salud, presentar la política y rediseñar el programa de Responsabilidad Social que responda de manera efectiva a las expectativas y necesidades de los grupos de interés.

En conclusión, se ha logrado definir la política y el programa de RS de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, con un enfoque basado en tres Dimensiones los cuales son; responsabilidad social, responsabilidad económica y responsabilidad ambiental.

La investigación involucra aspectos que garantizan un diseño de la política y el programa con criterios de gestión de calidad, para lo cual se consultó el direccionamiento estratégico, se identificaron necesidades y expectativas de los grupos de interés, se realizó referenciación normativa de acreditación, norma ISO 26000 y objetivos de desarrollo sostenible, como insumos determinantes para dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el proyecto.

**Palabras clave**

Responsabilidad social, grupos de interés, apoyo social, responsabilidad económica, responsabilidad medio ambiental, criterios de gestión de calidad.



## **ABSTRACT**

Corporate Social Responsibility (CSR), is a strategic tool for application in both public and private institutions, this tool facilitates the approach and involvement of the community in decision-making and in the strengthening of business-community relations, based on empathy and sensitivity for the social, environmental and economic problems of their environment.

The main purpose of this work is the elaboration of the policy and the design of the social responsibility program of the E.S.E. Hospital Departmental Universitario Santa Sofia de Caldas, with elements that facilitate the identification of quality standards and that allow recognizing fundamental aspects for the construction of other policies or programs from the normative vision that the ISO 26000 Social Responsibility guide gives us, and the Sustainable Development Goals that can be intervened.

This research work was carried out in response to an opportunity for improvement left to the Hospital by the accrediting body of health institutions, in this specific case ICONTEC. To respond to the requirements and achieve the fulfillment of the objectives proposed in this research work, a documentary review was carried out that allowed a greater understanding of Social Responsibility, as well as the application of surveys to stakeholders, who provided elements for a construction adjusted to the real conditions of the institution.

This approach and knowledge of the expectations and needs identified by the collaborators, users and families who provide their services, or who make use of them in the E.S.E. Hospital Departmental Universitario Santa Sofia de Caldas, facilitated the definition of clear guidelines, which show dimensions, lines and effective and precise activities that aim to improve the conditions of the community and its environment and, that have a positive impact on the population.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	11 de 71

Concepts and various experiences built from the actions of the E.S.E. Hospital Departmental Universitario Santa Sofia de Caldas are described, as well as the importance of implementing Social Responsibility actions in health institutions, presenting the policy and redesigning the Social Responsibility program that responds effectively to the expectations and needs of stakeholders.

In conclusion, it has been possible to define the policy and the SR program of the E.S.E. Hospital Departmental Universitario Santa Sofia de Caldas, with an approach based on three Dimensions which are; social responsibility, economic responsibility and environmental responsibility.

The research involves aspects that guarantee a design of the policy and the program with quality management criteria, for which the strategic direction was consulted, the needs and expectations of the stakeholders were identified, accreditation normative referencing, ISO 26000 standard and sustainable development objectives were carried out, as determining inputs to comply with the objectives proposed in the project.

**Keywords**

Social responsibility, stakeholders, social support, economic responsibility, environmental responsibility, quality management criteria.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	12 de 71

## 1. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial las organizaciones y sus grupos de interés vienen haciendo más consiente la necesidad de establecer acciones de calidad, enfocadas a determinar beneficios que redunden en el cumplimiento de objetivos responsables y que den cumplimiento al desarrollo sostenible de las organizaciones.

En ese orden de ideas el ejercicio de una organización en proporción con la comunidad en la que desarrolla sus actividades y los impactos que se puedan ocasionar, es de responsabilidad individual, con el ánimo de identificar desde la percepción directa de los grupos de interés las acciones que puedan impactar positivamente y favorecer la interacción entre las partes.

Actualmente las empresas en Colombia, han venido acuñando el término de Responsabilidad Social corporativa, es así como las empresas y las personas viene haciendo más consiente la necesidad de generar y participar de acciones socialmente responsables que redunden en bienestar social, medio ambiental y en beneficios para los actores que intervienen en una relación de gana- gana, tanto para las empresas como para sus grupos de interés.

Es así como muchas organizaciones y algunas específicas del sector de la salud han incursionado en el planteamiento de incorporar acciones desde hace ya varios años que incluyen criterios de Responsabilidad, no obstante, estas acciones en su mayoría se han realizado de manera aislada sin tener en cuenta la importancia de integrarlas a sus modelos de gestión, por lo que su impacto no ha sido realmente notorio y reconocido a nivel intra y extra institucional.

Bajo el concepto que La Organización Mundial para la Salud OMS tiene de Responsabilidad social, se hace conveniente referenciar que a nivel mundial la globalización ha generado en las organizaciones diversos retos que deben ser atendidos en el contexto de

 <b>Universidad Católica</b> de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	13 de 71

responder a las expectativas y necesidades de los mercados y sus entornos; el sector salud no es ajeno a estos retos y es por ello que deben entenderse desde el punto de vista de entidades que prestan servicios atendiendo a políticas, programas, procesos que benefician directamente a colaboradores y usuarios.

Desde esta perspectiva se pueden plantear estrategias que sean enmarcadas en el contexto de la Responsabilidad social corporativa y que potencien de alguna manera el servicio de las entidades del sector salud; teniendo como premisa que dentro de la misión de las instituciones de salud se tiene la prestación de una atención integral, fundamentada en aspectos determinantes como la humanización y la calidad.

En paralelo se plantea que desde las entidades de salud se debe brindar herramientas para el mejoramiento de la calidad de vida de los colaboradores, pacientes y familiares, es aquí precisamente donde cobra real importancia las actividades de responsabilidad Social Empresarial que se planteen articuladas con las políticas organizacionales, tomando como punto de inicio la contribución de la institución prestadora de servicios de salud frente a la protección del medio ambiente, el equilibrio social y la educación a la comunidad.

Es importante mencionar que se cuenta con la existencia de estudios realizados por la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), que ubican a nuestro país Colombia como uno de los países que ha implementado estrategias efectivas en materia de salud, desde esa concepción se han realizado apreciaciones en aspectos que para el sector salud son pilares y estos aspectos son, la calidad, la eficiencia y sistemas de gestión que son claramente susceptibles de perfeccionamiento como cualquier otro aspecto que se identifique y en el cual se determinen falencias potenciales de mejora.

Es imperativo para las organizaciones, que sus grupos de interés identifiquen sus comportamientos socialmente responsables, que de manera efectiva retribuyan los impactos generados desde las empresas al entorno social, y medioambiental. Desarrollar estas prácticas resulta fundamental dado que ser reconocidos por los grupos de interés como socialmente responsable, permite mejorar la imagen corporativa, contribuir al desarrollo

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	14 de 71

sostenible, obtener mayores ventajas frente a otras empresas del mismo sector, mejora el relacionamiento con proveedores, la comunidad y sus grupos de valor en general.

Para dar mayor claridad a la intencionalidad del proyecto es necesario señalar cómo la Norma ISO 26000:2019 concibe la responsabilidad social en el sector salud específicamente, cuando menciona: “La responsabilidad social es la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante el comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad ...”<sup>1</sup>; por lo anteriormente citado es que la responsabilidad social se concibe como una herramienta que debe considerarse en la instituciones de salud, con el fin de ser garante de la atención de salud y bienestar social; bajo la concepción que en Colombia la salud es un derecho fundamental, en este orden de ideas se determina la corresponsabilidad existente para que cada individuo adopte entornos y condiciones de bienestar social y estilos de vida saludables.

Es imperativo para las organizaciones, que sus grupos de interés identifiquen sus comportamientos socialmente responsables, que de manera efectiva retribuyan los impactos generados desde las empresas al entorno social, y medioambiental.

Desarrollar estas prácticas resulta fundamental dado que ser reconocidos por los grupos de interés como socialmente responsable, permite mejorar la imagen corporativa, contribuir al desarrollo sostenible, obtener mayores ventajas frente a otras empresas del mismo sector, mejora el relacionamiento con proveedores, la comunidad y sus grupos de valor en general.

Por lo anteriormente planteado, el presente trabajo, da muestra desde la guía ISO 26000 de Responsabilidad Social, y los objetivos de Desarrollo sostenible que pueden ser involucrados, de una propuesta de insumos para la elaboración de la política de y el programa de responsabilidad social de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas.

---

<sup>1</sup> Guía de Responsabilidad Social, ISO 26000:2019

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	15 de 71

## 2. CONTEXTO

La E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, es como su nombre lo dice una empresa social del Estado y como tal debe cumplir las normas que se definen en materia de salud y prestación de servicios específicamente, es así como para debe adherirse a los planteamientos que en tal sentido se presentan, es indispensable dar cumplimiento a la normatividad vigente para la creación del Sistema de gestión de la calidad, definida en la Ley 872 de 2003, que en su ARTÍCULO 1º. reza: “Creación del sistema de gestión de la calidad. Créase el Sistema de Gestión de la calidad de las entidades del Estado, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades. El sistema de gestión de la calidad adoptará en cada entidad un enfoque basado en los procesos que se surten al interior de ella y en las expectativas de los usuarios, destinatarios y beneficiarios de sus funciones asignadas por el ordenamiento jurídico vigente.”<sup>2</sup>

Con este referente inicial la institución tiene determinado un sistema de calidad que cuenta con una política, cuyo objetivo principal es “estandarizar los lineamientos institucionales a seguir por el cliente interno, que abarquen el cumplimiento de los componentes del SOGCAS, mediante los cuales se garantice al cliente externo la prestación de servicios de alta calidad, asegurando el mejoramiento continuo en los procesos institucionales”<sup>3</sup>; en este entendido la institución tiene una obligación hacia los usuarios de los servicios y está basada en una atención bajo estándares de calidad y cuya promesa de valor está contenida en su compromiso de gestionar y satisfacer las necesidades de los usuarios, el cliente interno y la comunidad.

Cuando se decide incorporar la Responsabilidad Social como un eje trazador a toda la institución, se logra delinear un concepto de orden administrativo que contribuye a establecer acciones oportunas y seguras frente al logro de los objetivos de sostenibilidad, rentabilidad,

<sup>2</sup> <https://funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=11232>

<sup>3</sup> E.S.E Hospital Departamental Universitario Santa Sofía De Caldas. Política de Calidad V3.

 <b>Universidad Católica</b> de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	16 de 71

crecimiento e impacto social<sup>4</sup>. Los actores de la salud tienen una obligación con la sociedad, y con ellos mismos basada en la búsqueda constante de acciones y actividades encaminadas a desarrollar estrategias de equidad, justicia social, participación, apoyar al cumplimiento de los determinantes sociales y la responsabilidad ambiental, evidenciando con esto que la labor del trabajador de la salud da cumplimiento de acciones de Responsabilidad Social.

---

<sup>4</sup> es.scribd.com

 <b>Universidad Católica</b> de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	17 de 71

### 3. PLANTEAMIENTO Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA, NECESIDAD U OPORTUNIDAD

#### 3.1 ANTECEDENTES

#### 3.2 Descripción del problema

La E.S.E. Hospital Departamental universitario Santa Sofía de Caldas tiene planteado para la vigencia 2020-2023 el Plan de Desarrollo, con acciones de participación ciudadana, educación en salud, seguridad para el paciente, entre otros, en este plan se orientan acciones encaminadas a construir condiciones y capacidades para que los usuarios y familias sean partícipes del mejoramiento de sus condiciones y calidad de vida.

De igual forma, en el marco del cumplimiento de su misión, plantea la humanización del servicio y la seguridad del paciente como pilares del proceso de atención, en este sentido y teniendo en cuenta que el Hospital ha tomado la determinación de realizar la postulación voluntaria para obtener la acreditación, que consiste en realizar medición de la calidad de los servicios o productos, a partir de unos estándares superiores de calidad y teniendo en cuenta que en la visita realizada por el ente acreditador ICONTEC a la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, encuentra de acuerdo al informe entregado que se tiene una oportunidad de mejora de la siguiente manera:

“Fortalecer el programa de Responsabilidad Social, a partir de la definición de una Política de RS, líneas de intervención, identificación de esferas de influencia o grupos de interés, teniendo en cuenta modelos de evaluación del programa con el fin de avanzar en informes de sostenibilidad”<sup>5</sup> . Para responder a esta oportunidad de mejora definida se hace necesario elaborar la política y realizar un programa de Responsabilidad Social que se ajuste a las expectativas de los grupos de valor, y que permita actuar en coherencia entre un balance

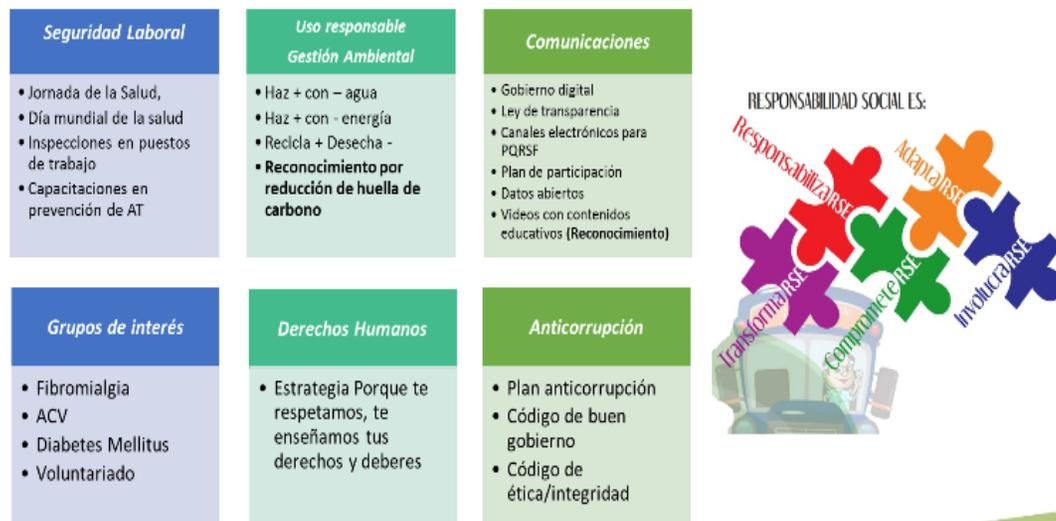
<sup>5</sup> Informe oportunidades de mejora ICONTEC 30/03/2022

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	18 de 71

ambiental, económico y social, alineados con los estándares de direccionamiento y los ejes del Sistema Único de Acreditación en salud.

No se puede desconocer que la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía, viene desarrollando actividades de Responsabilidad Social desde el año 2015, en las cuales se definían acciones encaminadas a retribuir de alguna manera a los usuarios el impacto generado por la prestación de los servicios, inicialmente se conformó un grupo de trabajo conformado por el coordinador de la oficina de comunicación y mercadeo, como líder del equipo, el profesional de salud y seguridad en el trabajo, el profesional de gestión ambiental y el coordinador de atención al usuario, quienes de manera individual desarrollaban actividades enfocadas al programa que se tenía definido y el cual se muestra en la gráfica # 1, en donde se muestran las líneas y las actividades que se desarrollaban.

Gráfica # 1. Modelo Responsabilidad social E.S.E. Hospital departamental Universitario Santa Sofía de Caldas 2015



(Tomado de intranet de la ESE Hospital Departamental Universitario santa Sofía de Caldas)

Posteriormente y con los requerimientos determinados por ICONTEC para presentarse al proceso de Acreditación, se elabora un programa referenciado en el programa que se tenía en la institución Confandi, y de la cual se acciones tomaron algunas según el esquema que se

muestra en la gráfica # 2 y adicionalmente se involucra el proceso docencia servicio como parte del equipo de trabajo responsable de este eje.

Gráfica # 2 Modelo Responsabilidad Social E.S.E. Hospital departamental Universitario Santa Sofía de Caldas 2019



(Tomado de la cartilla de acreditación de la ESE Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas.)

Pese a contar con programas elaborados y desarrollados en años anteriores, la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas no tenía diseñada la política de Responsabilidad Social y el programa no se encontraba ajustado a los requerimientos de los estándares del EJE de responsabilidad Social definidos por el ente acreditador ICONTEC.

 <b>Universidad Católica</b> de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	20 de 71

#### 4. JUSTIFICACION DE LA INTERVENCION

Desde hace varios años se viene hablando sobre la Responsabilidad Social, sobre todo en las empresas industriales, no obstante, y pese a tratarse de una acción voluntaria las organizaciones del sector salud no pueden ser ajenas a este concepto y sobre todo a involucrarse de manera activa en la propuesta y realización de acciones tendientes a disminuir los impactos negativos generados a los grupos de interés y al medio ambiente durante la prestación de los servicios.

El Hospital Santa Sofía es una institución habida de fortalecer su programa de Responsabilidad Social y hacerlo avanzar hacia la implementación de una política que recoja el modelo global y le de trascendencia a la organización en favor de la comunidad, esto producto de su proceso de acreditación en salud, el cual busca establecer parámetros de mejora continua para seguir creciendo con indicadores de calidad.

Hoy en día es preciso ver la implementación de la Responsabilidad social como una oportunidad para generar reputación y aumentar la confiabilidad de los grupos de interés hacia la organización, además de involucrarlos en las acciones planteadas como insumo para la toma de decisiones, que tengan un real impacto y beneficio a nivel social, económico y ambiental.

La Responsabilidad social se convierte en una gran herramienta para el sector salud, y en este caso específicamente para las IPS, de igual forma para el gobierno colombiano, quien tiene integrado el concepto en algunas de las metas de los objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030.

Por las razones anteriormente expuestas, se decide proceder a la adaptación del modelo global de Responsabilidad Social Corporativa a la E.S.E Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de caldas, reconociendo cuatro líneas estratégicas identificadas en tres procesos de referenciación realizados con entidades hospitalarias acreditadas del país.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	21 de 71

Las líneas integradoras del modelo RSC, recogen una serie de acciones o estrategias que previamente venía utilizando el Hospital Santa Sofía en su anterior programa, pero que bajo los tres componentes del nuevo modelo las potencia, las agrupa de distinta manera y las incrementa a fin de lograr la contundencia operativa que requiere el modelo a nivel de una política institucional.

Este trabajo pretende generar los insumos necesarios para dejar una propuesta metodológica a la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía, para que proceda en la implementación de la misma, pero lo articule directamente desde los parámetros organizacionales a una política que dirija su cumplimiento futuras actualizaciones y el debido seguimiento.

## 5. OBJETIVOS

### 5.1 OBJETIVO GENERAL

Construir una propuesta de insumos para la elaboración de la política y el programa de responsabilidad social de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, que contengan criterios de gestión de calidad, desde los objetivos de Desarrollo sostenible y el involucramiento normativo de la guía ISO 26000:2019.

### 5.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Proponer la política de Responsabilidad social de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, con base en el reconocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés.
- Identificar las diferentes variables que apunten a la construcción del programa de Responsabilidad Social a la luz de insumos como el direccionamiento estratégico, el



reconocimiento de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, la normatividad de acreditación y la norma ISO 26000:2019.

- Diseñar el programa de Responsabilidad social de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, bajo los parámetros de estándares de calidad, que se articulen con la norma ISO 26000:2019.

## 6. MARCO DE REFERENCIA

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	23 de 71

## 6.1 Marco conceptual

### 6.2 Definiciones de Responsabilidad Social

Según la Guía ISO 26000, la Responsabilidad social corporativa es “La responsabilidad de una Organización, en relación con los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, a través de un comportamiento transparente y ético que:

- Contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad.
- Tenga en cuenta las expectativas de las partes interesadas.
- Cumpla con la ley aplicable y sea consistente con las normas internacionales de comportamiento.
- Esté integrado en toda la organización y se lleve a la práctica en sus relaciones.
- Permita satisfacer, mediante el desarrollo sostenible, las necesidades de la sociedad viviendo dentro de los límites ecológicos del planeta y sin poner en peligro la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus necesidades...”

Por lo anteriormente mencionado es que la responsabilidad social (RS) se proyecta como una herramienta que debe considerarse en la instituciones de salud, con el fin de ser garante de la atención de salud y bienestar social; bajo la concepción que en Colombia la salud es un derecho fundamental que se practica en los ámbitos individual y colectivo, en este orden de ideas se determina la corresponsabilidad existente para que cada individuo adopte entornos y condiciones de bienestar social y estilos de vida saludables.

En el caso específico del sector salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la responsabilidad social como “la obligación de dirigir las actividades educativas, investigadoras y de servicio a atender las necesidades prioritarias de la comunidad, región y/o nación”. Estas necesidades deben ser identificadas, estimadas e intervenidas por las instituciones que prestan los servicios de salud, los colaboradores de dichas instituciones y la comunidad en general, con el ánimo de dar respuesta efectiva a lo encontrado y poder de esta manera optar por un compromiso voluntario de realizar actividades enfocadas a la

 <b>Universidad Católica</b> de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	24 de 71

Responsabilidad Social Corporativa. Es socialmente responsable que las instituciones identifiquen las necesidades y tomen la decisión de contribuir con acciones claras y concretas al mejoramiento de las condiciones identificadas como posibles oportunidades de mejora.

La responsabilidad social “es un compromiso que las empresas asumen por el bienestar del entorno social que las rodea” (Caravedo, 1998, p. 15), según este planteamiento dentro de las acciones de responsabilidad el compromiso con el medio ambiente es fundamental para el reconocimiento como organización comprometida con el cambio en cuanto al enfoque medioambiental.

Tabla 1. Principales teorías sobre la Responsabilidad Social Corporativa



Teorías / autores sobre RSC	Enfoque / contenido de la RSC
<p><b>Teoría del valor del accionista o Teoría <i>Shareholder</i></b></p> <p>(Friedman, 1962, 1970) (Porter Y Kramer, 2002, 2006, 2011) (Chilosi y Damiani, 2007)</p>	<p><b>Enfoque instrumental:</b></p> <p>La única responsabilidad social corporativa es la maximización de los beneficios económicos, dentro del marco legal y las costumbres éticas. Empezar ciertas actividades sociales se justifica si proporcionan ventajas competitivas. Aunque tampoco puede limitarse la RSC a un mero posicionamiento entre competidores, sino que se debe innovar actividades que generen beneficios para la sociedad.</p>
<p><b>Teoría instrumental de <i>Stakeholders</i></b></p> <p>(Freeman, 1984, 1990) (Carroll, 1987, 1991) (Hartman Y Stafford, 1997) (Maignan, 2001) (Simpson Y Kohers, 2002) (Garrigues Y Trullenque, 2008)</p>	<p><b>Enfoque integrador:</b></p> <p>La responsabilidad social corporativa no es una mera maximización de beneficios económicos a corto plazo, sino que se expande a la búsqueda de valor para los grupos de interés o <i>Stakeholders</i>. El mantenimiento de unas relaciones sostenibles con los <i>Stakeholders</i> originará alianzas que facilitarán información y consolidar la posición competitiva.</p>
<p><b>Teoría normativa de <i>Stakeholders</i></b></p> <p>(Evan y Freeman, 1988) (Carroll, 1987) (Quazi Y O'brien, 2000)</p>	<p><b>Enfoque ético:</b></p> <p>La responsabilidad social corporativa implica la realización de una actividad que sea económicamente viable, respetuosa de la ley, ética y socialmente solidaria. Esta concepción está ligada a lo que se define como gestión moral, frente a otros tipos de gestión, como la inmoral y la amoral, que persiguen la rentabilidad económica como objetivo esencial. La responsabilidad social y medioambiental está ligada a aspectos legales y filantrópicos y a los resultados financieros.</p>
<p><b>Teoría de la ciudadanía o <i>Corporate citizenship</i></b></p> <p>(Bronchain, 2003) (Weiss, 2003)</p>	<p><b>Enfoque político:</b></p> <p>Una organización debe ser parte de la sociedad y ha de contribuir en alguna medida al desarrollo y bienestar social más allá de la creación de riqueza con obligaciones sociales, como la equidad, la justicia social y la protección de los trabajadores. La definición de una sociedad exige una visión más global, surgiendo así el "<i>Stakeholders society</i>"-sociedad de afectados.</p>

(Tomado de: Carlos Cueto Cedillo y Marta de la Cuesta González)

Las distintas dimensiones de la Responsabilidad social identificadas en este trabajo, apuntan hacia nuevas formas de crecimiento institucional frente a su relacionamiento con los grupos de interés dentro de un marco de sostenibilidad.

### 6.2.1 Antecedentes históricos

Para el siglo XIX, todavía no existía un concepto claro y definido sobre Responsabilidad Social, no obstante, y gracias a los múltiples problemas que las empresas estaban teniendo con la sociedad, empezaron a ser conscientes de la posibilidad de incluir un concepto que involucre a los grupos de interés en las actividades de la organización. Ya para el siglo XX se empieza a madurar más estos conceptos y se empieza a hablar con mayor apropiación de la Responsabilidad social en las organizaciones.

Tabla 2. Cronología de la historia de la Responsabilidad Social

AÑO	ORGANIZACIÓN	MOTIVACIÓN
1919	OIT (Organización Internacional del Trabajo)	Se crea con el fin que intervenga los aspectos relacionados con el trabajo y las interacciones laborales que de este se derivaban, es aquí precisamente donde se da inicio a la Responsabilidad social moderna.
1920-1930	FUNDACIONES Y PROYECTOS DE FILANTROPIA EMPRESARIAL	Primeras acciones basadas en caridad y beneficencia, se conciben como actitudes filantrópicas de las empresas.
1945	ONU ( Organización de las Naciones Unidas)	Actualmente es la mayor agrupación que intervine en el marco de la RS, en el desarrollo económico, social y de los derechos humanos.
1947	ISO ( International Organization for Standardizations)	Se creó por la unión de dos organismos que estaban constituidos por asociaciones nacionales que se dedicaban a la elaboración de estándares.



1948	DECLARACIÓN DERECHOS HUMANOS	Sirvió como base para las creaciones de las dos convenciones internacionales de la ONU y el Pacto Internacional de los Derechos económicas, sociales y culturales.
1953	LIBRO: SOCIAL RESPONSABILITIES OF THE BUSINESSMAN ( Jarwad)	Las empresas deben tomar las en cuenta las implicaciones sociales de sus decisiones
1960	LEY DE ORO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL ( Keith Davis)	sostiene que la responsabilidad social de los empresarios debe ser acorde al poder social de las empresas
1961	AMMISTIA INTERNACIONAL	Actúa para poner fin a los abusos contra los derechos humanos. Se trata de una iniciativa global integrada por más de siete millones de personas y 150 países
1971	GREENPEASE	Organización que trabaja en la defensa del medioambiente.
1980	Archie Carroll	Pirámide de las responsabilidades empresariales
1982-1987	COMISION MUNDIAL DEL MEDIAMBIENTE	Se hace utilización por primera vez del término desarrollo Sostenible

1960-1970	UNIÓN EUROPEA Y LATINOAMERICANA	Se fortalece el concepto de responsabilidad Social y se reconoce el talento humano en las organizaciones.
1987	OUR (Comision Future)	Creación de la creación Mundial del Medio ambiente y Desarrollo.
1992	CUMBRE DE RIO	Cumbre de la tierra en rio y alerta sobre el cambio climático
1993	ISO 14000	Certificación ambiental
1997	CREACION DEL GRI  SOCIAL ACCOUNTABILITY INTERNATIONAL	El GRI cuenta con la participación activa de representantes de organizaciones de derechos humanos, derechos laborales, investigación, medioambientales, corporaciones, inversionistas y organizaciones contables. Publicación de la norma SA8000 de responsabilidad Social, primeras directrices de certificación social aplicable a todos los sectores industriales. Se basa en la Declaración de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, la

		Organización Internacional del Trabajo (OIT)
1999	<b>INSTITUTE OF SOCIAL AND ETHICAL ACCOUNTABILITY</b>	Norma AA1000; serie de varios documentos diseñados para mejorar el desempeño sustentable de las organizaciones.  Lanzamiento del pacto global de la ONU
2000	<b>UNION EUROPEA</b>	Libro blanco sobre Responsabilidad ambiental.
2000	<b>CUMBRE Y METAS DEL MILENIO</b>	Declaración del Milenio que incluyó 8 propósitos de desarrollo humano evaluados en 2015, para proponer nuevos objetivos que ahora se denominan de desarrollo sostenible.
2001	<b>CONSEJO EUROPEO DE ESTOCOLMO</b>	Se acogen iniciativas empresariales y se presenta el Libro verde de la Unión Europea.
2002		Cumbre mundial de desarrollo Sostenible
2003	ONU (Organización de las Naciones Unidas)	Normas sobre la responsabilidad social de las empresas transnacionales y otras empresas comerciales.



2004	ISO  CCRSE	Inicio grupos de trabajo para la guía de Recomendaciones ISO 26000 de RSE.  Se crea el Comité Colombiano de RSE colombiano
2005	ONU (Organización de las Naciones Unidas)	Implementación del acuerdo internacional del protocolo de Kyoto, enmarcado el cambio climático que busca implementar medidas sobre la contaminación.
2007	THE INTERNATIONAL FINANCE CORPORATIONS	Publica guías de salud, seguridad y medio ambiente
2013	GRI ( Global Reporting Initiative)	Se lanza la guía G4 del GRI

(Fuente: creación propia a partir de referentes conceptuales)

### 6.2.2 Teorías de la Responsabilidad Social

Para establecer una coherencia entre las teorías actuales referentes a Responsabilidad social y las teorías a lo largo de la historia se puede hacer mención a las siguientes que han ido marcando las pautas para llegar a determinar acciones efectivas de responsabilidad social, así:



- **Teorías instrumentales:** estas teorías se basan fundamentalmente en el análisis de las acciones sociales que facilitan el cumplimiento de los objetivos empresariales de creación de riqueza. Los autores que hablan de esta teoría plantean que las únicas actividades que son válidas para una empresa son la que llevan a potenciar las utilidades de dichas empresas, basándose únicamente en las leyes vigentes que las regulan. Saquí Milton Friedman platea “hay una responsabilidad social de la empresa privada: utilizar sus recursos y realizar actividades que estén diseñados para aumentar las utilidades” (Friedman 1970). Con esta teoría se puede afirmar que se aprueban y realizan prácticas de responsabilidad social si y solo si generan el aumento de las utilidades de la empresa.
  
- **Teorías de carácter político:** En esta teoría los autores hablan del poder como fuente fundamental de crecimiento de la empresa dentro de la sociedad. Aquí podemos mencionar la existencia del poder económico como coadyuvante a la realización de un pacto social que se realiza entre la empresa y la comunidad de su entorno de operación; y es aquí entonces donde la Responsabilidad Social Corporativa se enfoca en los intereses de la comunidad, esta teoría no se enfoca como la anterior en responder a intereses económicos, sino también y fundamentalmente en las relaciones sociales definiendo a los grupos de interés como “ciudadanos corporativos”.
  
- **Teorías Integradoras:** En esta teoría se sostiene que las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa dan respuesta a las demandas de la sociedad que han sido planteadas a la empresa, de ahí que la empresa integre compromisos económicos, reglamentarios y discrecionales. Esta teoría se centra en la importancia de las relaciones públicas de la empresa.
  
- **Teorías sobre ética moral y negocios:** Esta teoría plantea el cumplimiento de los derechos universales, plantea que la empresa es la protagonista del desarrollo sostenible y promotor de bienestar común.

 <b>Universidad</b> <b>Católica</b> de Manizales <small>VIGILADA MINECUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	32 de 71

Para Sierra & García (2013) las prácticas socialmente responsables comenzaron a verse en la segunda mitad del siglo XX, pero solo hasta principios del siglo actual, es cuando realmente ha tenido un mayor impulso y se ha dado a conocer como RSE como tal, viéndose como negocios inclusivos y generando tanto valor social cómo económico.

Se hace evidente con cada concepto como pese a que los autores y las teorías mencionadas proponen diferentes puntos de vista sobre la responsabilidad social, siempre se llega a un punto de encuentro y éste es el hecho de la evolución del pensamiento en cuanto a la manera como las organizaciones gestionan su negocio, generando impacto en el entorno y en la manera responsable de hacer uso de los recursos utilizados para su producción.

Desde esta perspectiva se hace claro que el involucrar a los grupos de interés, conocer sus necesidades y expectativas y permitir su participación activa en la organización, no solo aporta en el fortalecimiento institucional, su imagen, sino también en la manera como en un trabajo colaborativo se realiza afectaciones positivas desde la responsabilidad social.

### **6.2.3 Características de la responsabilidad Social**

En la esfera de la Responsabilidad Social no se cuenta con una norma internacional de referencia que pueda ser utilizada para establecer un sistema de gestión de Responsabilidad Social; se destaca que implantar la norma ISO 26000, no implica certificar dicho estándar, como es el caso de otras normas afines tales como la norma ISO 9001, o la norma ISO 14001, o la norma OHSAS 18001.

No obstante, se cuenta con elementos relevantes y comunes de los sistemas de gestión aplicables a la Responsabilidad Social y éstos son: importancia de los grupos de interés, declaraciones corporativas y políticas de Responsabilidad Social, cuadro de mando de la Responsabilidad Social, código de conducta, estructura organizativa, mejora continua e informes de Responsabilidad Social.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	33 de 71

Para mayor claridad respecto a los planes, es indispensable mencionar que éste hace referencia a un documento que contiene el marco y las acciones que se desarrollan en una empresa en el marco de la Responsabilidad Social, ósea que dentro de este plan se definen tanto la gestión como las acciones, compromisos y objetivos determinados por una organización para evidenciar su compromiso y deseo voluntario de involucrarse y aportar en la mejora de asuntos sociales, medioambientales y económicos, que permitan retribuir y beneficiar a los grupos de interés. Un plan de Responsabilidad social Corporativa debe además de contar con instrumentos de evaluación, que faciliten determinar el impacto y los resultados de las líneas y acciones definidas para desarrollar dicho plan.

Para llevar a cabo la elaboración de un plan de Responsabilidad social Corporativa es necesario y fundamental, tener en cuenta varios aspectos, como la cultura empresarial, la estructura organizacional y un requerimiento fundamental que es que los grupos de interés sean involucrados en la construcción de dicho plan.

#### **6.2.4 Importancia de la Responsabilidad Social**

Es claro que pese a tratarse de un acto voluntario de las organizaciones, implementar acciones de Responsabilidad social facilita las interacciones con los grupos de interés y como lo menciona la ISO 26000:2019, la Responsabilidad social es importante por:

- a) Plantea respeto por los derechos humanos, el medio ambiente.
- b) Respeto por los grupos de interés
- c) Plantea la no explotación laboral y
- d) apoyo a la comunidad

De igual forma la Fundación ASISPA, 2020; propone que la importancia de la responsabilidad Social está fundamentada en los siguientes lineamientos:

Adoptar medidas relacionadas con la Responsabilidad Social supone numerosos beneficios para una empresa, tanto a nivel externo como interno:



- ✓ Ayuda a mejorar la reputación empresarial.
- ✓ Aportar un valor diferencial a la organización.
- ✓ Facilita el acceso a nuevos sectores dentro del mercado de actuación de la empresa.
- ✓ Fideliza a los clientes actuales y aumenta la probabilidad de adquirir nuevos.
- ✓ Fomenta la innovación.
- ✓ Aumento de la credibilidad en las acciones llevadas a cabo por la organización.
- ✓ Aumenta el bienestar de los trabajadores gracias a la implementación de medidas de consenso.

### **6.3 Estructura de la norma ISO 26000:2019**

El objetivo principal de la Norma internacional ISO 26000 es ofrecer orientación sobre la integración de la Responsabilidad Social (RS) a las diferentes organizaciones de carácter tanto público como privado

ISO 26000:2019 La Internacional Standard Organization (ISO) ha estado trabajando en Responsabilidad Social como una herramienta de uso voluntario. En el mes de noviembre del 2010 se hizo visible y pretende ser una guía práctica que contribuya a alcanzar una perspectiva común sobre la Responsabilidad Social y su aplicabilidad, y fue actualizada en 2019.

Dicha guía ha tomado la forma de guía de estandarización y establece una pauta común de conceptos, definiciones y métodos de evaluación. La norma hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la Responsabilidad Social. Esta Norma proporciona orientación a todo tipo de organizaciones independientemente de su tamaño o localización, sobre:

- a) Conceptos, términos y definiciones relacionados con la responsabilidad social
- b) Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social

- c) Principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social
- d) Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
- e) Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable en toda la organización y, a través de sus políticas y prácticas relacionadas, dentro de su esfera de influencia
- f) Identificación e involucramiento con las partes interesadas, y
- g) Comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionados con la responsabilidad social.

Esta Norma Internacional pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible. Tiene como propósito fomentar que las organizaciones vayan más allá del cumplimiento legal, reconociendo que el cumplimiento de la ley es una obligación fundamental para cualquier organización y una parte esencial de su responsabilidad social. Se pretende promover un entendimiento común en el campo de la responsabilidad social y complementar otros instrumentos e iniciativas relacionados con la responsabilidad social, sin reemplazarlos.

Como se ha venido trazando la ISO 26000 dentro de los planteamientos que realiza en la Guía, define una serie de “principios mínimos” que son recomendados para que toda organización que se encuentra comprometida los aplique, estos principios son:

- **Rendición de cuentas:** Que hace referencia a la obligación de las organizaciones de contarle a sus grupos de interés en general, los aspectos positivos, negativos y por mejorar de la organización y su funcionamiento.
- **Transparencia:** En este aspecto se determina la necesidad de aplicar políticas de transparencia y evidenciar actuaciones y acciones transparentes en la toma de decisiones y manejo de la organización, que generen impactos a nivel social y medioambiental conocidos por los grupos de interés a partir de la interacción organización- grupos de interés.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	36 de 71

- **Comportamiento ético:** plantea que el comportamiento de cualquier organización se debe basar en valores, como honestidad, transparencia, equidad e integridad. Implica el compromiso de la organización de permitir el conocimiento de los impactos generados a los grupos de interés.
- **Respeto a los grupos de interés:** Es indispensable mantener una relación de mutuo respeto y reconocimiento de la importancia de los grupos de interés, reconociendo las diferencias que pueden presentarse dados los intereses en relación a condiciones sociales y medio-ambientales, en este caso se debe buscar la satisfacción en todo aspecto de los grupos de interés.
- **Respeto al Principio de Legalidad:** es claro que todas las actuaciones deben estar enmarcadas desde el ámbito normativo, ninguna organización puede estar por encima de las leyes y normas.
- **Respeto a los Derechos Humanos:** es claro que toda organización debe respetar los derechos humanos, reconocer su importancia y universalidad.

De igual manera la Guía de Responsabilidad Social determina 7 materias fundamentales que integran el concepto, que según la ISO 2600:2019 son: gobernanza de la organización, derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad, “estas materias fundamentales cubren los impactos más probables, tanto de tipo económico, como ambiental y social que deberían abordar las organizaciones”<sup>6</sup>

La ISO 2600:2019, como ya se mencionó anteriormente proporciona una guía de Responsabilidad Social, no solo para las organizaciones privadas, sino también para las organizaciones del sector público y ahora con la evolución de las organizaciones también aplica a organizaciones de otros tipos, facilitando la comprensión y brindando herramientas

---

<sup>6</sup> ISO 2600:2019 –Guía de responsabilidad social, apartado 5.2.2

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	37 de 71

para que estas operen de manera socialmente responsable “Pretende ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible”<sup>7</sup>.

Desde todo punto de vista se busca integrar la funcionalidad de la norma ISO con otros determinantes que son de gran relevancia al momento de implementar las acciones de Responsabilidad social, desde este punto de vista cobra importancia el involucramiento de organizaciones como las Naciones Unidas el plan de acción de la agenda 2030.

## **7. Insumos identificados para la realización de política y programa de responsabilidad social**

Para la realización de este trabajo de investigación se tuvo en cuenta cinco insumos que dan respuesta a los objetivos planteados, así:

### **7.1 Descripción de los insumos**

#### **7.1.1 Direccionamiento estratégico de la organización**

El direccionamiento estratégico del hospital, corresponde específicamente a un conjunto de lineamientos que orientan hacia el logro de los resultados que se ha propuesto la institución. Actualmente el hospital cuenta con un Plan de desarrollo Institucional elaborado para el período 2020-2023, llamado “Orgullosamente Público y Universitario, ¡Para Todos!” este plan es el instrumento de proyección que orienta las acciones de la institución durante este período de gobierno, y está enmarcado en los Planes de desarrollo nacional, departamental y municipal en procura de la articulación político-administrativa que promueve la integración de estrategias para mejorar las condiciones de salud del Departamento.

El Pacto por Colombia, pacto por la equidad es la propuesta de unir a Colombia en una agenda de políticas y reformas que nos permitirán lograr un país más productivo y

<sup>7</sup> ISO 26000:2019 –Guía de responsabilidad social, capítulo I

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	38 de 71

con mayor justicia social<sup>8</sup>. Es así como nuestra Institución se a Línea a algunos de los pactos con cada una de las líneas del Plan “Orgullosamente Público y Universitario, ¡Para Todos!” El plan de desarrollo se basa en unas líneas estratégicas las cuales son:

Tabla 3 Líneas Estratégicas Plan de Desarrollo

Líneas Estratégicas PDI 2020-2023	Objetivos de Desarrollo Sostenible Articulado	
Financieramente Sostenible  	  	Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.  Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sostenible, facilitar acceso a la justicia para todos y crear instituciones eficaces, responsables e inclusivas a todos los niveles.
Acreditado, Humano y Seguro  		Garantizar una vida saludable y promover el bienestar para todos y todas en todas las edades.
Universitario Innovador		Fomentar el crecimiento económico sostenido, inclusivo y sostenible, el empleo pleno y productivo, y el trabajo decente para todos.

<sup>8</sup> Tabla 3: Líneas Estratégicas Plan de Desarrollo Institucional 2020-2023 alineadas a la Plan Nacional de Desarrollo “Pacto Por Colombia

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	39 de 71

	 	<p>Desarrollar infraestructuras resilientes, promover la industrialización inclusiva y sostenible, y fomentar la innovación.</p> <p>Fortalecer los medios de ejecución y reavivar la alianza mundial para el desarrollo sostenible.</p>
<p>Eficiencia Administrativa</p> 		<p>Conseguir que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles.</p>

(Tomado del Plan de desarrollo 2020-2030 E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas)

La E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, incorpora dentro de sus estrategias, programas en salud incluyentes, que reconocen, respetan y protegen la diversidad, con respuesta a los derechos fundamentales ¡Para Todos! en la región, entendiendo que la salud es un derecho fundamental.

De acuerdo con las prioridades y los análisis identificados, el plan de desarrollo 2020-2023 denominado “Orgullosamente público y universitario...Para todos”, se estructuró en 4 grandes líneas generales, las cuales son: Financieramente sostenible, acreditado humano y seguro, universitario e innovador, eficiencia administrativa.

En este orden de ideas, de acuerdo con el modelo internacional de responsabilidad social, es importante inferir que, en la actualidad, el mismo migró del concepto de responsabilidad social empresarial, para integrar los modelos al concepto de responsabilidad

 <p><b>Universidad Católica</b> de Manizales</p> <p><small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small></p>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	40 de 71

social corporativa aplicable a empresas no solo industriales o comerciales, sino empresas de servicios, fundaciones sin ánimo de lucro y microempresas. Así entonces, la responsabilidad social se compone de aquellas acciones que buscan resarcir al ambiente y al entorno, el impacto que se genera por la producción de bienes o servicios y realizar acciones complementarias que les permitan a las futuras generaciones conservar entornos saludables y sostenibles.

### **7.1.2 Necesidades y expectativas**

Uno de los elementos más importantes en la Responsabilidad Social son los grupos de interés, dado que a partir de la identificación de necesidades y expectativas de estos, es como se puede realizar un real trabajo de impacto, para hablar de necesidades y expectativas es válido citar al autor español Miguel Ángel Gallo, quien menciona “La responsabilidad social, es la capacidad de una empresa para escuchar, atender, comprender y satisfacer las legítimas expectativas de los diferentes actores que contribuyan a su desarrollo, orientando sus actividades a la satisfacción de las necesidades y expectativas”.

Existe un estándar a nivel mundial que gestiona todo lo relacionado con los grupos de interés, es el estándar AA1000SES de AccountAbility, que proporciona orientaciones sobre, la forma de establecer compromiso con los grupos de interés, la forma en que se puede desarrollar un plan de acción en relación a los grupos de interés, seguimiento y evaluación sistemática de la calidad referida al relacionamiento con los grupos de interés.

De ahí que se generan beneficios tendientes a mejorar la gestión del riesgo e incrementar la reputación, también facilita el desarrollo de nuevos procesos, productos y servicios a partir de la información recopilada de este relacionamiento, además y no menor importante mejora el conocimiento del contexto social, económico y ambiental que también beneficia a la organización en el sentido que a partir de este conocimiento se pueden identificar nuevos mercados potenciales.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	41 de 71

En este sentido se ha realizado desde el trabajo de investigación una escucha de las necesidades y expectativas de los grupos de interés a través de las encuestas aplicadas que facilitó la realización de la política y el rediseño del programa de Responsabilidad social.

### 7.1.3 Normatividad de acreditación

La acreditación según ICONTEC, “es una herramienta para el mejoramiento continuo de la calidad, con la cual las organizaciones de salud desarrollan un proceso continuo y sistemático de autoevaluación interna y evaluación externa que les permita detectar las oportunidades de mejoramiento y afianzamiento de las fortalezas”<sup>9</sup>

Como refiere el Gerente de la clínica FOSCAL doctor Jorge Ricardo León “La acreditación es un sistema de mejoramiento continuo que busca fundamentalmente a través del cumplimiento a las metas y objetivos trazados por la organización, buscando con ello a través de los estándares una mejor oportunidad, calidad y seguridad para dar a nuestros pacientes, para mejorar el nivel de satisfacción”.

Es claro que, si una organización en salud toma la determinación de realizar la postulación a un proceso de acreditación, se compromete claramente a mejorar día tras día los procesos y procedimientos institucionales.

Teniendo en cuenta que la acreditación es la obtención de un reconocimiento otorgado por el gobierno nacional a las instituciones de salud que cumplan con estándares superiores en la prestación de sus servicios, para poder acceder a este reconocimiento se deben cumplir como ya se mencionó con unos estándares, dentro de lo que se encuentra unos ejes que aportan al cumplimiento de dichos estándares.

Desde la Ley 100 de 1993, Sistema General de Seguridad Social en Salud, en sus artículos 186 y 227 establece la creación de un Sistema de Garantía de calidad y de

<sup>9</sup> [https://www.icontec.org/eval\\_conformidad/acreditacion-en-salud/](https://www.icontec.org/eval_conformidad/acreditacion-en-salud/)

Acreditación en salud. Con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud en cuanto a los componentes de calidad oportunidad, accesibilidad, seguridad, eficiencia, pertinencia y continuidad.

Uno de estos estándares es específicamente el de Responsabilidad social, este tiene la finalidad de tener corresponsabilidad de la institución, con la sociedad, los individuos y el medio ambiente, que contribuya con acciones concretas a la disminución de las inequidades y al mejoramiento de las condiciones de vida.

El Ministerio de Protección Social, mediante el Decreto 903 de 2014 y la Resolución 2082 de 2014, reglamentó el nuevo esquema de operación del Sistema Único de Acreditación en Salud, que ICONTEC viene desarrollando desde ese año.

El ICONTEC, tiene definidos unos ejes en los cuales se debe trabajar para cumplir con los estándares de calidad requeridos para lograr la acreditación en salud, dentro de estos ejes se encuentra la Responsabilidad Social Empresarial.

Gráfica # 3 Ejes acreditación en salud



(Tomado de: [https://www.icontec.org/eval\\_conformidad/acreditacion-en-salud](https://www.icontec.org/eval_conformidad/acreditacion-en-salud))

 <b>Universidad Católica</b> de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	43 de 71

### **7.1.3.1 Importancia de la Acreditación.**

Se concibe la importancia de que el sistema de salud haga más énfasis en las estrategias de prevención y minimización de riesgos, es así como la responsabilidad en salud debe iniciar con la promoción de la salud y el desarrollo social, enfocados a la generación de bienestar y calidad de vida. En concordancia con estos planteamientos, las instituciones de salud que desean obtener estándares superiores de atención y reconocimiento por los servicios prestados, optan por postularse a obtener la Acreditación en Salud, este es un proceso voluntario, que realizan pares bajo una evaluación específica para el sector, que verifica el cumplimiento de estándares de proceso y de resultado de la atención en salud.

La acreditación se basa en el cumplimiento de estándares de procesos científicos, administrativos y gerenciales de la atención en salud, enfocados en el usuario y su familia, por parte de las instituciones de salud, los cuales se diseñaron teniendo en cuenta el contexto nacional e internacional y aplican a las instituciones como un conjunto integral.

La implementación de un programa de Responsabilidad Social le da un valor agregado a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, para llegar a conocer y proporcionar elementos de construcción colectiva y soluciones a los grupos de interés, adicionalmente es de resaltar que sería una herramienta muy útil para el Plan de Desarrollo Institucional, el cumplimiento de las metas de los objetivos de Desarrollo sostenible propuestas por el programa de las Naciones Unidas (PNUD), que planteó una agenda global de acciones contra el deterioro progresivo del medio ambiente, la contaminación de las fuentes hídricas, el deterioro de los recursos naturales, la creciente desigualdad económica y de género, el desequilibrio en el acceso de las comunidades a trabajo digno, educación y salud.

### **7.1.3.2 Eje de responsabilidad social**

El ente acreditador Icontec en la página del Ministerio de Protección social, plantea en relación al eje de Responsabilidad Social Empresarial:

La salud es un derecho que se ejerce en los ámbitos individual y colectivo, por lo cual la sociedad y las personas son corresponsables para adoptar entornos y condiciones de bienestar social y estilos de vida saludables.

El sistema de salud debe hacer mayor énfasis en las estrategias de prevención y minimización de riesgos, puesto que en nuestro medio la pobreza tiene efectos sobre la salud de las personas que repercuten en su nivel de vida, las intervenciones en salud deben ir más allá de los síntomas o enfermedades. La responsabilidad en salud pública debe partir de la promoción de la salud y el desarrollo social enfocados a la equidad en salud mediante acciones en educación, vivienda, nutrición, condiciones sanitarias y medio ambiente, entre otros.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la responsabilidad social como “la obligación de dirigir las actividades educativas, investigadoras y de servicio a atender las necesidades prioritarias de la comunidad, región y/o nación”.

Las necesidades prioritarias deben ser identificadas conjuntamente por las organizaciones o instituciones que prestan los servicios asistenciales de salud, los profesionales de la salud y la comunidad. Cuando una institución evalúa su razón de ser y el impacto de sus actividades, asume un compromiso voluntario y decidido con la responsabilidad social, para contribuir con acciones concretas al mejoramiento integral de las condiciones de vida de la población.

Como actividades encaminadas a desarrollar la estrategia de responsabilidad social se encuentran los programas de colaboración con asociaciones de usuarios, sensibilización social y prevención, con la participación de autoridades sanitarias, profesionales de la salud, sociedades científicas, universidades y población civil, para fomentar la educación, la información y la formación sobre salud, promover la calidad de vida y la mejora de la relación médico paciente, logrando un compromiso decidido con los más necesitados, donando medicinas, subsidiando servicios, construyendo sistemas accesibles de salud, interviniendo en construcciones e infraestructura, mejorando los sistemas de disposición de desechos y residuos, implementando programas ante desastres, programas de salud y nutrición, entre

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	45 de 71

otros, buscando los medios más eficientes para asegurar que los beneficios lleguen a los grupos más vulnerables.

Las brechas en las condiciones de salud son consecuencia de las diferencias sociales, económicas y culturales. La salud es una responsabilidad ética de los sectores público y privado; la responsabilidad individual y la responsabilidad social deben tener como meta la reducción de las inequidades en salud.

Además de buscar la máxima eficacia y eficiencia, las empresas se pueden alinear con la gestión de un objetivo fundamental: la contribución a la sostenibilidad a través de la integración de las preocupaciones sociales, laborales, medioambientales y de respeto a los derechos humanos, que generen políticas, estrategias y procedimientos que satisfagan dichas preocupaciones y configuren sus relaciones, de forma transparente, con los interlocutores de la empresa<sup>10</sup>.

La gestión de la RSC se basa en un proceso estratégico e integrador en el que se vean identificados los diferentes agentes de la sociedad afectados por las actividades de la organización. Para su desarrollo deben establecerse los cauces necesarios para llegar a identificar fielmente a los diferentes grupos de interés y sus necesidades, desde una perspectiva global y se deben introducir criterios de responsabilidad que afecten a toda la organización y a toda su cadena de valor.

#### **7.1.4 Normas ISO y otras relacionadas**

ISO 26000:2019 “Guía de Responsabilidad Social”. Se trata de una norma internacional no certificable que incluye las directrices necesarias para la implementación de la RS en las organizaciones. Otorga información importante sobre el compromiso para que se implemente de manera eficiente y eficaz en una organización la Responsabilidad Social. La guía se

---

<sup>10</sup> Extracto del documento remitido en España a la secretaria del Foro de Expertos de RSE del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales el 29 de abril de 2005, rubricado por 13 organizaciones.

 <p><b>Universidad Católica</b> de Manizales <small>VIGILADA Mineducación</small></p>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	46 de 71

convierte en una herramienta valiosa que debe ser adoptada por las organizaciones, con el fin de establecer acciones concretas en materia de Responsabilidad Social.

ISO14000:2015. Define los criterios para un sistema de gestión medioambiental (SGM) que, si se implementa y mantiene de manera efectiva, puede proporcionar la seguridad de que el riesgo ambiental se está gestionando y mejorando en una organización.

Global reporting Initiative (GRI): se creó en 1997 para incrementar la calidad de la elaboración de memorias de sostenibilidad, permitiendo que las organizaciones midan y den a conocer su desempeño económico, ambiental y social.

SA 8000: Relacionada con la producción ética de bienes y servicios

AA1000: Focalizada en el Desarrollo Sostenible

EFR. “Modelo Empresas familiarmente responsables”, es un movimiento internacional que se ocupa de avanzar y dar respuestas en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida familiar y laboral, y pretende revertir o cambiar el modelo socio laboral que existe en algunos países.

SGE21: Sistemas de Gestión socialmente responsables

IQNet-SR10: sistemas de gestión de Responsabilidad social. Establece un sistema de gestión de la responsabilidad social basado en la metodología de Mejora Continua conocida como Planificar-Hacer-Verificar- Actuar (PDCA en inglés).

Pacto Global de las Naciones Unidas o “Global Compact” Se desarrolló en 1999, su finalidad era promover el civismo empresarial y el desarrollo de una economía mundial más sostenible e integradora. Se basa en 10 principios que ayudan a dirigir a las empresas hacia un comportamiento más responsable.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	47 de 71

### 7.1.5 Coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible

Los objetivos de Desarrollo son un llamado para que los diferentes países adopten medidas para mejorar diferentes situaciones que deterioran el medioambiente y las condiciones de la sociedad. Como lo mencionan Camarán, Barón, Rueda, (2019); Los objetivos de Desarrollo Sostenible “son una oportunidad para que las empresas amplíen la Responsabilidad social Empresarial (RSE), iniciativa que constituye uno de los esfuerzos globales por traducir en algo concreto y medible el desarrollo de los objetivos de Desarrollo Sostenible son una oportunidad para que las organizaciones hagan efectivas acciones tenientes a traducir en actividades tangibles y medibles”

En este entendido se realizó una articulación de las actividades propuestas en el programa de Responsabilidad social con los objetivos de Desarrollo sostenible, como una opción de contribuir a la obtención de un impacto positivo en la comunidad y el medioambiente.

El Pacto Global de las Naciones Unidas En el marco de la Responsabilidad Social Empresarial las Naciones Uniones han venido impulsando el Pacto Global el cual se fundamenta en 10 principios que incluyen, entre otros aspectos, los derechos humanos, derechos laborales, protección del medio ambiente y transparencia. Las empresas que firman este pacto se comprometen a acogerse a estos principios y a presentar informes anuales sobre las acciones de que han adoptado en los distintos aspectos.

Gráfica # 4 objetivos de desarrollo sostenible



(Imagen tomada de internet)

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	48 de 71

“Las nuevas agendas globales de desarrollo sostenible y RSE han avanzado de forma acelerada en los últimos años en la consolidación de patrones generales o compromisos que buscan guiar la integración de la sostenibilidad en las estrategias, comunicaciones, procesos y culturas empresariales. Colombia se ha comprometido internacionalmente con el cumplimiento de la Declaración del Milenio, la cual fue aprobada por las Naciones Unidas en el año 2000 y fue acogida por otros 191 Estados. Esta iniciativa de compromiso compartido con la sustentabilidad del planeta, definió 8 objetivos o metas a ser alcanzados hasta el 2015. Las empresas colombianas, en un porcentaje significativo han comenzado a alinear sus estrategias de RSE con dichos objetivos.”<sup>11</sup>

Justamente este es uno de los propósitos de este trabajo, con el cual se podrá evidenciar que muchas de las actividades planteadas dan respuesta a objetivos de desarrollo sostenibles planteados por la ONU.

## **8. Resultados obtenidos del proceso investigativo**

Para realizar la elaboración de la política de Responsabilidad Social Corporativa y el programa de Responsabilidad Social de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, se realizó un ejercicio de referenciación dentro del marco del sistema de Gestión de calidad de la institución.

La referenciación se realizó de manera virtual, con el objetivo de identificar fortalezas y, aspectos relevantes a ser tenidos en cuenta para la elaboración de la política y el programa de Responsabilidad Social, adaptando las actividades a las necesidades de los grupos de interés de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, las organizaciones referenciadas fueron dos instituciones del sector salud cuyos servicios prestados se asemejan a los prestados en Santa Sofía.

Las organizaciones referenciadas fueron:

<sup>11</sup> ENCUESTA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL – 2009 Noviembre / 2009 irestrepo@andi.com.co  
mescobar@andi.com.co

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	49 de 71

- Grupo Quiron Salud, Clínica Imabanaco, ubicada en la ciudad de Cali acreditada como de alta calidad, aunque se trata de una institución privada es posible tomar sus experiencias para adaptarlas a las realidades económicas y sociales de los grupos de interés de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas.
- La segunda referenciación se realizó a través de la página web del Hospital Pablo Tobón Uribe, ubicado en la ciudad de Medellín acreditado con excelencia.

Conclusiones de referenciación:

- Se encuentran planteamientos que nos pueden ser útiles al momento de replantear el programa y tener en cuenta los objetivos de desarrollo sostenible que si bien es cierto muchas de las actividades que realizamos tienen relación con ellos, no lo hacemos visible.
- De otra parte, hay actividades que no podemos realizar debido a la naturaleza de los recursos y de nuestra institución y la imposibilidad de invertir recursos del heraldo público.
- Es importante tomar como acción a seguir el establecer un equipo de trabajo que continúe realizando acciones tendientes a fidelizar el cliente.

### **8.1 Política de Responsabilidad Social de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas**

Para la realización de la política se contó con el apoyo de las encuestas aplicadas las cuales permitieron identificar las expectativas de los grupos de interés (pacientes, familias de pacientes,

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	50 de 71

colaboradores asistenciales y administrativos), y con base en la metodología definida por la institución se procedió a definir la política de la siguiente manera:

La E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, se compromete a:

*“Brindar a nuestros **usuarios, familias y colaboradores** a partir de un modelo **social, económico y ambiental** acciones que logren cumplir con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo institucional que se encuentra articulado con los objetivos de Desarrollo sostenible, en busca de generar un impacto social, promoviendo la **participación de la comunidad** y fomentando el compromiso con el **bienestar y calidad de vida de la población**”.*

## 8.2 Insumos, variables, categorías

Para la realización del programa de Responsabilidad Social se elaboró un cuadro que da muestra de las relaciones definidas para dar mayor coherencia al trabajo desde la articulación del direccionamiento estratégico, en el sentido que las dimensiones y líneas del programa se alinearon con el modelo de atención de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, denominado SOFIA, se plantean objetivos por cada dimensión que dan respuesta a las necesidades y expectativas identificadas en las encuestas aplicadas a los grupos de interés. De igual forma cada línea del programa ha sido vinculada a los objetivos de Desarrollo sostenible a los cuales le apuntan, y finalmente se involucran desde la Guía ISO 26000:2019, los apartes que se articulan con los objetivos y metas planteadas, así:

Tabla 4. Insumos para el programa de Responsabilidad Social de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario santa Sofía de Caldas

MODELO DE ATENCIÓN SOPHA SOPHA	OBJETIVO	DIMENSIONES	LINEA	ACTIVIDADES	OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE	ISO 26000/2010
Informada y humanizada	Desarrollar acciones enfocadas hacia el compromiso social de la institución con énfasis en la atención con calidad a nuestros grupos interés.	SOCIAL	1. CALIDAD, SEGURIDAD Y ACCESIBILIDAD A LOS SERVICIOS DE SALUD	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actividades de humanización; acogida al usuario a través del personal del SIAU, medición de la experiencia del usuario medida a través de encuestas.</li> </ul>	10. Reducción de las desigualdades	6.3 Derechos humanos 6.3.1. Visión general sobre los derechos humanos 6.3.1.1 Organizaciones y derechos humanos
Servimos con seguridad				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Jornadas de la salud.</li> </ul>	3. salud y bienestar para todos	6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.8 Asunto 6 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: salud 6.8.8.1 Descripción del asunto.
Orientada al mejoramiento				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se promueven con empleados de empresas proveedoras de servicios especializados, las buenas prácticas para calidad de sus servicios y la integración a la cultura organizacional, además de los valores y principios de la organización.</li> </ul>	16. Paz, Justicia e Instituciones solidarias	6.6 Prácticas justas de operación 6.6.4 Asunto 2 sobre prácticas justas de operación: participación política responsable 6.6.4.1 Descripción del asunto 6.6.4.2 Acciones y expectativas relacionadas 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.3 Asunto 1 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: participación activa de la comunidad 6.8.3.2 Acciones y expectativas relacionadas 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.4 Asunto 2 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: educación y cultura 6.8.4.2 Acciones y expectativas relacionadas
Informada y humanizada	Establecer relaciones de confianza y mutua ganancia entre el hospital y los Proveedores de bienes y servicios	SOCIAL	2. COMPROMISO CON LA COMUNIDAD INTERNA Y EXTERNA	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Programa de televisión institucional</li> </ul>	4. Educación de Calidad	6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.4 Asunto 2 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: educación y cultura 6.8.4.2 Acciones y expectativas relacionadas
Académica e investigativa				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio docencia servicios para practicas universitarias.</li> </ul>	3. Salud y bienestar para todos	6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad: salud 6.8.8.1 Descripción del asunto.
Financieramente sostenible				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión para afiliaciones a usuarios sin aseguramiento</li> <li>• Plan de participación social</li> <li>• Estrategia santa Sofía más cerca de ti</li> </ul>	12. Producción y consumo responsable de la contaminación	6.5 El medio ambiente 6.5.3 Asunto 1 sobre medio ambiente: prevención de la contaminación 6.5.3.1 Descripción del asunto
Orientada al mejoramiento	Apoyar el bienestar de los colaboradores y usuarios a través de incentivos económicos que faciliten la satisfacción de sus necesidades sociales y de salud.	ECONÓMICA	3. GESTIÓN DE SERVICIOS ECONÓMICOS	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio EMS para canje de provechables por productos de aseo.</li> </ul>	3. Salud y bienestar para todos	6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.8 Asunto 6 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: salud 6.8.8.1 Descripción del asunto.
Informada y humanizada				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convenio con hospedaje para pacientes y familiares</li> <li>• Apoyo económico a usuarios para trasladados a municipios</li> <li>• Descuentos en tarifas para atención intrahospitalarias a colaboradores y familiares.</li> </ul>	4. Educación de Calidad	6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.4 Asunto 2 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: educación y cultura 6.8.4.2 Acciones y expectativas relacionadas
Académica e investigativa				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Apoyos para descuentos en educación superior</li> </ul>	12. Producción y consumo responsable de la contaminación	6.5 El medio ambiente 6.5.3 Asunto 1 sobre medio ambiente: prevención de la contaminación 6.5.3.1 Descripción del asunto
Servimos con seguridad	Desarrollar actividades tendientes a promover el cuidado de los recursos y el medio ambiente.	AMBIENTAL	4. CUIDADO Y COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segregación de residuos</li> </ul>	6. Agua limpia y saneamiento	6.7 Asuntos de consumidores 6.7.8 Asunto 6 sobre consumidores: acceso a servicios esenciales 6.7.8.1 Descripción del asunto 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad 6.8.8 Asunto 6 sobre participación activa y desarrollo de la comunidad: salud 6.8.8.2 Acciones y expectativas relacionadas 6.5 El medio ambiente 6.5.5 Asunto 3 sobre el medio ambiente: mitigación del cambio climático y adaptación al mismo 6.5.5.1 Descripción del asunto
Orientada al mejoramiento				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Manejo de aguas residuales (PTAR)</li> </ul>	13. acción por el clima	6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad: salud 6.8.8.1 Descripción del asunto
				<ul style="list-style-type: none"> <li>• Campañas de ahorro de energía</li> <li>• Cuidado de flora y fauna</li> <li>• Educación y campañas de protección medioambiental.</li> </ul>		

### 8.3 Diseño del programa de Responsabilidad Social de la ESE Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas

#### 8.3.1 Modelo

Teniendo presente que este trabajo investigativo nace de la necesidad de dar respuesta a una oportunidad de mejora dejada por el ente acreditador en Salud ICONTEC, se definió la imperiosa necesidad de establecer un modelo que se ajusta a las necesidades y expectativas de los grupos de interés, el modelo se definió pensado en un modelo global de responsabilidad social y ajustado a la realidad institucional, para lo cual se realizó adicionalmente un ejercicio que facilitara la comprensión del modelo de Responsabilidad, relacionando el modelo de atención de la ESE Hospital departamental universitario santa Sofía y los Objetivos de Desarrollo sostenible con cada actividad propuesta.

Grafica # 5 Modelo de Responsabilidad Social de la ESE Hospital Departamental Universitario santa Sofía de Caldas





El programa está definido con actividades que apuntan a las dimensiones definidas en el modelo.

Grafica # 6 Actividades del Modelo de Responsabilidad Social de la ESE Hospital Departamental Universitario santa Sofía de Caldas

01

- Actividades de humanización, acogida al usuario a través del personal del SIAU, medición de la experiencia del usuario medida a través de encuestas.
- Se promueven con empleados de empresas proveedoras de servicios especializados, las buenas prácticas para calidad de sus servicios y la integración a la cultura organizacional, además de los valores y principios de la organización.
- Jornadas de la salud.

02

- Programa de televisión institucional.
- Plan de participación social.
- Gestión para afiliaciones a usuarios sin aseguramiento.
- Convenio docencia servicios para practicas universitarias.
- Estrategia santa Sofía más cerca de ti.
- Plan estratégico de comunicaciones.

03

- Convenio EMAS para canje de aprovechables por productos de aseo.
- Convenio con hospedaje para pacientes y familiares.
- Apoyo económico a usuarios para traslados a municipios.
- Apoyos para descuentos en educación superior.
- Descuentos en tarifas para atención intrainstitucionales a colaboradores y familiares.

04

- Manejo de residuos.
- Manejo de aguas residuales (PTAR).
- Campañas de ahorro de energía.
- Manejo de plagas y vectores.
- Cuidado de flora y fauna.
- Educación ambiental.

 <b>Universidad Católica</b> de Manizales <small>VIGILADA MINEDUCACIÓN</small>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	54 de 71

--

## 9. IDENTIFICACIÓN DE ACTORES

### 9.1 POBLACIÓN OBJETIVO

Grupos de interés de la E.S.E. Hospital departamental universitario santa Sofía de Caldas (Pacientes, familias, colaboradores)

E.S.E. Hospital Departamental universitario Santa Sofía de Caldas.

### 9.2 LOCALIZACIÓN

La E.S.E. Hospital Departamental universitario Santa Sofía de Caldas, se encuentra ubicada en la ciudad colombiana de Manizales, capital del Departamento de Caldas a 2.150 msnm en la Cordillera Central De Los Andes; calle 5 # 40-02 Barrio Asturias.

### 9.3 OTROS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROYECTO

ARL- universidades y entidades de educación que tienen convenio docencia servicio- albergues- terceros contratados para prestación de servicios, entes de Control.

## 10. METODOLOGIA

### 10.1 RUTA METODOLOGICA

Para llevar a feliz término este trabajo se realizaron diferentes fases metodológicas, así:

Una primera fase de revisión documental, en la cual se realizó un acercamiento a la norma ISO 26000, libros, revistas, artículos y páginas web, para tener información clara respecto al tema de investigación, específico de Responsabilidad Social.

Una segunda fase de trabajo de campo, para lo cual se diseñó la encuesta a aplicar como instrumento que permite identificar las percepciones de los grupos de interés, de igual forma se realizó la aplicación de una encuesta.

Una tercera fase de análisis y consolidación de la información obtenida.

Una cuarta fase en la cual se consolida la información y se realiza el cuerpo del trabajo de acuerdo a las necesidades identificadas de los grupos de interés y los lineamientos de carácter normativo que se plantean.

A continuación, se muestra la encuesta aplicada a pacientes y familias tanto de atenciones hospitalarias como ambulatorias y los colaboradores asistenciales y administrativos:



Encuesta sobre Responsabilidad Social

## Encuesta sobre Responsabilidad Social

Apreciado usuario

Esta encuesta se realiza con el fin de identificar las necesidades y expectativas de los pacientes, familiares y colaboradores de la ESE Hospital departamental universitario santa Sofía de Caldas, frente a lo que esperan de un programa de Responsabilidad Social, teniendo en cuenta que la responsabilidad social se refiere a: "las prácticas que contribuyen a la calidad de vida tanto de los empleados como de las comunidades y que pueden verse afectadas por las actividades de la empresa."

crystalond10@gmail.com [Cambiar de cuenta](#)

 Borrador restaurado

**\*Obligatorio**

Correo \*

Tu dirección de correo electrónico

1. Por favor, seleccione el grupo de interés al que pertenece \*

- Paciente
- Familiar o acompañante de paciente
- Colaborador asistencial
- Colaborador Administrativo

2. ¿Ha oído hablar alguna vez o ha leído algo sobre Responsabilidad Social? \*

Sí

No

3. Sabe si el Hospital tiene una política de Responsabilidad Social? \*

Sí

No

4. Sabe si el hospital tiene actividades de Responsabilidad Social? \*

Sí

No

5. Si la respuesta anterior es si, teniendo en cuenta la definición que se da en el encabezado de la encuesta responda la siguiente pregunta. \*

¿Cuál de las siguientes opciones considera usted es una actividad de Responsabilidad Social que brinda Santa Sofía?

- Ayudar a los pacientes y familias que llegan al hospital con programas sociales
- Cuidar el medio ambiente
- Recibir elementos de protección personal
- Acciones de salud y seguridad en el trabajo
- Convenios con instituciones y universidades
- Programas de incentivos
- Ninguna de las anteriores
- Otro cuál?
- No aplica

6. De la siguiente lista elija 4 líneas que usted considera deben hacer parte del programa de Responsabilidad Social del hospital \*

- Social
- Ambiental
- Económica
- salud y bienestar
- Voluntariados sociales
- Calidad, seguridad, accesibilidad
- compromiso con la comunidad



7. De las siguientes actividades, de cuál o cuáles usted ha sido beneficiado o ha participado? \*

- Hogar de paso
- Apoyo económico para transporte
- Apoyo educativo
- Servicio de alimentos de la fundación
- Jornadas de Salud
- Entrega de elementos de aseo, pañales, ropa
- Campañas de donaciones
- otra cuál?
- No aplica

8. Considera importante que el hospital tenga actividades de Responsabilidad Social? \*

- Sí
- No

9. Qué actividades considera debería tener un programa de Responsabilidad Social en El Hospital? \*

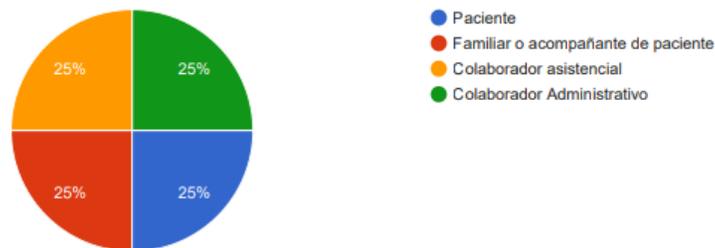
Tu respuesta

Estas encuestas arrojaron resultados importantes para el logro de los objetivos propuestos, por cuanto facilitaron conocer el sentir de nuestros grupos de interés con relación al tema específico de la Responsabilidad Social.

Las encuestas se aplicaron como ya se mencionó a 100 personas que hacen parte de los grupos de interés distribuidas de la siguiente manera; 25 pacientes, 25 familiares de pacientes, 25 colaboradores asistenciales y 25 colaboradores administrativos.

1. Por favor, seleccione el grupo de interés al que pertenece

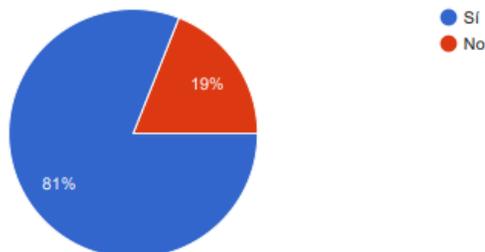
100 respuestas



De estos grupos de interés a los cuales se le aplicó a encuesta el 81% manifestaron que en alguna oportunidad han escuchado o leído sobre la Responsabilidad social, y sólo el 19% indicaron no haber escuchado o leído sobre el tema, lo cual permite deducir que la muestra encuestada conoce en su mayoría del tema que se está investigando.

2. ¿Ha oído hablar alguna vez o ha leído algo sobre Responsabilidad Social?

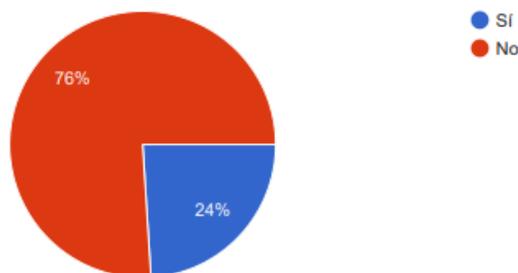
100 respuestas



En cuanto a la pregunta de si conocen si el Hospital Santa Sofía tiene una política de responsabilidad Social, el 76% de los usuarios respondió que sí, lo cual no da fe de la realidad, puesto que hasta la elaboración de este trabajo no se contaba previamente con política, por lo cual se deduce que las personas no tienen información clara por parte del hospital con referencia a la existencia y aplicación de una política de Responsabilidad social.

3. Sabe si el Hospital tiene una política de Responsabilidad Social?

100 respuestas

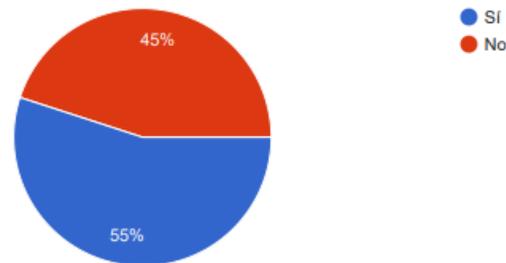


En cuanto a la pregunta de si conocen si el hospital tiene actividades de Responsabilidad Social, las respuestas fueron muy similares entre los grupos encuestados, el 55% indicó conocer de la existencia y el 45% indicó desconocerlas, por lo cual nuevamente se puede identificar que falta difusión para que todos los grupos de

interés identifiquen con claridad las actividades que con relación a Responsabilidad Social se ejecutan en la institución.

4. Sabe si el hospital tiene actividades de Responsabilidad Social?

100 respuestas



Los encuestados identificaron cuatro actividades que tienen mayor relevancia por su facilidad de filiación con las acciones de Responsabilidad Social que se venían realizando en el Hospital Santa Sofía, esas actividades son en su orden de priorización ayudar a pacientes y familias que llegan a la institución con programas sociales, que obtuvo un 38%, seguido por Cuidar el medio ambiente con 37% de reconocimiento, posteriormente convenios con instituciones universitarias 7%, y un 4% recibir elementos de protección personal.

5. Si la respuesta anterior es si, teniendo en cuenta la definición que se da en el encabezado de la encuesta responda la siguiente pregunta.

¿Cuál de las siguientes opciones considera usted es una actividad de Responsabilidad Social que brinda Santa Sofía.?

100 respuestas

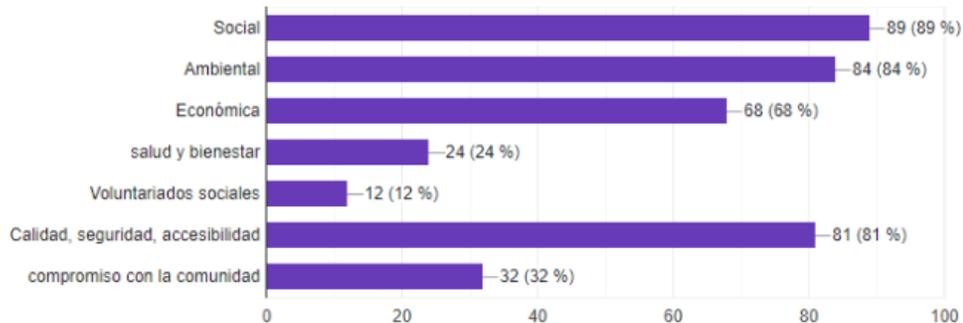


La 6 pregunta es relacionada con la percepción que tienen frente a las líneas que consideran los grupos de interés debe contener el programa de responsabilidad social para la E.S.E Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, para lo cual referencian en su orden los siguientes:

Una línea social con 89%; una línea ambiental con el 84%, una línea de calidad, seguridad y accesibilidad con el 81% y finalmente una línea económica con el 68%, por lo cual con base en estas respuestas se procedió a realizar el programa de Responsabilidad Social.

6. De la siguiente lista elija 4 líneas que usted considera deben hacer parte del programa de Responsabilidad Social del hospital

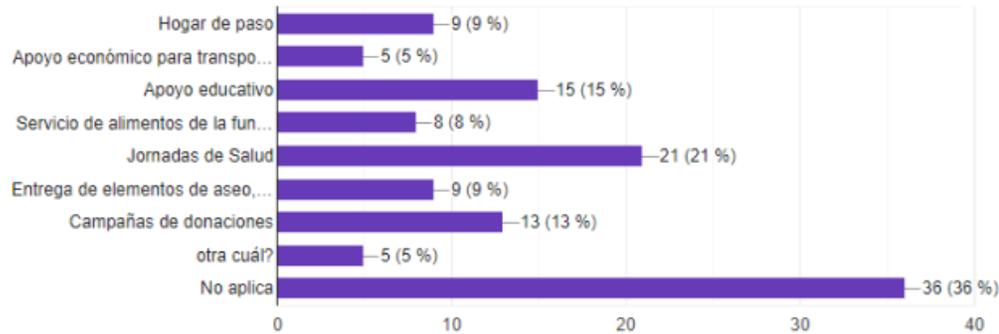
100 respuestas



La 7 pregunta está relacionada con los beneficios recibidos por las actividades de Responsabilidad que tenía el programa con el que contaba la institución, para lo que el 36% de los encuestados indica que no aplica, sin embargo se pueden definir algunas actividades reconocidas por los encuestados, de la siguiente manera, el 21% indica que han sido beneficiados con jornadas de la salud, el 15% han recibido apoyos educativos, el 13% han participado de campañas de donaciones , el 9% con hogares de paso, 9% con entrega de elementos de aseo y el 8% con servicios de alimentos, con lo cual se infiere que la mayoría de no han sido beneficiados con ninguna acción del programa de Responsabilidad Social.

7. De las siguientes actividades, de cuál o cuáles usted ha sido beneficiado o ha participado?

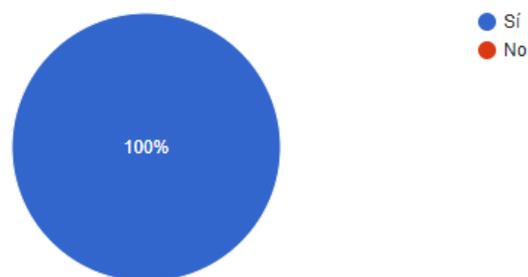
100 respuestas



El 100% de los encuestados considera importante que en la E.S.E Hospital Departamental Universitario santa Sofía de Caldas se cuente con actividades de Responsabilidad Social, demostrando la importancia que los grupos de interés dan a este tema.

8. Considera importante que el hospital tenga actividades de Responsabilidad Social?

100 respuestas



Para la pregunta 9 se agrupó de acuerdo a las respuestas dadas, las mismas quedando de la siguiente manera, Albergues 45, apoyo social 15, alimentos 11, arborización 4, transporte para pacientes 8, capacitaciones 7, y no tienen sugerencias 10 personas.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	65 de 71

9. Qué actividades considera debería tener un programa de Responsabilidad Social en El Hospital?

100 respuestas

Gracias a las respuestas obtenidas se logró identificar las expectativas de los grupos de interés internos y externos lo que llevó a la elaboración de la política de Responsabilidad Social y finalmente a un programa ajustado a las expectativas de los grupos.

## 11. RESULTADOS ALCANZADOS

Como resultados finales se tienen los siguientes:

1. Definición de la Política de Responsabilidad Social, con base en las necesidades y expectativas identificadas con los grupos de interés.
2. Elaboración del programa de Responsabilidad Social, articulando las actividades al modelo de atención institucional “SOFIA” y a los objetivos del Milenio que aplican para cada actividad, y referenciados con la norma ISO 2600:2019.
3. Tanto la política como el programa fueron presentados a la junta directiva de La E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, en reunión ordinaria el día 18 de mayo.
4. La política y el programa fueron aprobados por la E.S.E. Hospital departamental Universitario santa Sofía de Caldas según Resolución N° 047 Resolución N° 047 del 6 de mayo de 2022.

## 12. IMPACTO

### 12.1 IMPACTO SOCIAL

Se da un impacto social positivo en doble sentido, tanto para los grupos de interés que se ven beneficiados con las líneas y actividades planteadas, como para la E.S.E. Hospital

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	66 de 71

Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, que da cumplimiento a los requerimientos de ICONTEC.

## **12.2 IMPACTO ACADEMICO**

Documento sirve como referente para que otras organizaciones del ámbito de la salud, puedan establecer parámetros que faciliten la elaboración de su política y programa de Responsabilidad Social.

## **12.3 SOSTENIBILIDAD DE LA ACCIÓN**

Esta acción tiene sostenibilidad en la institución para la cual se realiza, debido a que tanto la política como el programa de RS se articulan tanto con la plataforma estratégica, como con el plan de Desarrollo de la institución.

## **12.4 LECCIONES APRENDIDAS**

La Guía ISO 26000:2019, podría ser referenciada por todas las organizaciones y su cumplimiento y aplicación debe ser obligatoria, con lo cual se garantizaría una real transparencia y relacionamiento equitativo con los grupos de interés articulando además acciones tendientes a cumplir con los objetivos del milenio.

## **13. CONCLUSIONES**

- Para garantizar que el programa de Responsabilidad Social de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas cumpliera con criterios de calidad, se consultó el direccionamiento estratégico de la organización y a los usuarios; con base en las necesidades y expectativas identificadas se diseñó una política, se consultaron referentes normativos, los objetivos de desarrollo sostenible y finalmente

se la norma ISO 26000:2019, que orientó el diseño del programa desde gestión de la calidad.

- La calidad debe ser comprendida como una herramienta de generación de valor que posibilita determinar acciones de cambio al interior de las organizaciones y para el caso específico de este trabajo de investigación el planteamiento desde el punto de vista normativo de elementos determinantes para la construcción de un programa de Responsabilidad social.
- El actual modelo global de RSC, integra tres componentes claves aplicables a cualquier tipo de organización, a través de los cuales se lee el compromiso económico, medioambiental y social de las empresas en su contexto de influencia y mucho más allá de la producción industrial, contempla a entidades prestadoras de servicios, ONGs y organizaciones sin ánimo de lucro.
- La formulación de la política de Responsabilidad social objeto de este trabajo investigativo, genera un impacto social positivo en doble sentido, tanto para los grupos de interés que se verán beneficiados con las líneas y actividades planteadas, como para la E.S.EHospital Departamental Universitario Santa Sofía de Caldas, que da cumplimiento a los requerimientos de ICONTEC.
- El presente documento teórico sirve como referente para que otras organizaciones del ámbito de la salud, puedan establecer parámetros que faciliten la elaboración de su política y programa de Responsabilidad Social corporativa.
- Este trabajo investigativo tendrá continuidad en la institución para la cual se realiza, debido a que tanto la política como el programa de Responsabilidad Social Corporativa, partieron de una articulación tanto con la plataforma estratégica, como con el plan de Desarrollo de la institución.

- La Responsabilidad Social Corporativa es un acto empresarial voluntario, que debiera ser aceptado y adoptado en todas las organizaciones, en busca de mejorar las condiciones de relacionamiento con los grupos de interés, pero sobretodo de devolverle al entorno una contraprestación por el impacto que genera producto de la prestación u operación de sus servicios.
- Una organización socialmente responsable, a partir de la RSC, además de traer beneficios de carácter reputacional, también puede generar beneficios económicos, lo que puede convevar a que las organizaciones piensen en adoptar la Responsabilidad social como un estilo gerencial.
- Identificar la importancia de los grupos de interés en cada organización permite que los principios planteados en la guía ISO 26000, sean de mayor apropiación y aplicación en las organizaciones de acuerdo a su naturaleza y particularidades específicas.
- La Responsabilidad Social no es otra cosa, que el compromiso con el entorno y la comunidad de influencia, producto del comportamiento que se desarrolla y aprende a nivel organizacional y que parte de los conceptos y estructura de la identidad corporativa, en donde se hace evidente con cada acción el pensamiento colectivo de los miembros de la organización, sus valores, principios, que actúan en concordancia con la misión y visión.
- A partir de una evolución del concepto puramente ambientalista ligado a los principios de la Responsabilidad Social, hoy en el mundo las empresas, gozan de un modelo amplio y polivalente que les permite la autosostenibilidad y el desarrollo de verdaderas políticas que garantizan la efectividad en la implementación de estos programas, involucrando componentes más generalizadores y más cercanos a los grupos de interés.

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	69 de 71

#### 14. RECOMENDACIONES

- Identificar desde una mirada de la Gerencia de calidad, las oportunidades de mejora y facilitar las acciones para que estas se intervengan de manera efectiva.
- Lograr que este trabajo investigativo sea referente para la construcción de otras políticas y programas institucionales.

#### 15. BIBLIOGRAFIA

- Álvarez, M. (2002). El contador público y su responsabilidad social. Medellín: Universidad de Antioquia.
- Artaza, O., Barría, M. S., Fuenzalinda, A., Nuñez, K., & Quintana, A. (2004). Modelo de Gestión de Establecimientos Hospitalarios. Santiago: Ministerio de Salud - Gobierno de Chile.
- Baltera, P., Diaz, E., & Dussert, J. (2005). Responsabilidad Social Empresarial Alcances y Potencialidades en Materia Laboral. Santiago: Dirección de Trabajo - Gobierno de Chile.
- Barroso, F. (2008). La responsabilidad social empresarial. Un estudio de cuarenta empresas de la ciudad de Mérida. Yucatán: Contaduría y Administración.
- Castro, L. (2013). Responsabilidad Social Empresarial. Medellín: Hospital General de Medellín.
- Constituyente, A. N. (1991). Constitución Política de Colombia. Bogotá: Gobierno Nacional de Colombia.
- Corporativa, R. e. (2011). Proyecto Minha. Rio de Janeiro: Minha Vida en Brasil.

 <p>Universidad Católica de Manizales</p> <p>VIGILADA MINEDUCACIÓN</p>	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	70 de 71

DESUR. (2001). Responsabilidad Social Empresarial: Buenas Prácticas y Recomendaciones.

Europa: European Regional Development Fund.

Green, R. (2003). La responsabilidad social en los negocios. Mitos y Realidades. Ginebra:

Organización Internacional del Trabajo.

ICONTEC. (2008). Responsabilidad Social Guía Técnica Colombiana 180. Bogotá: Instituto

Colombiano de Normas Técnicas y Certificación.

ISO. (2010). Norma Internacional ISO 26000. Ginebra: Secretaria Central de ISO.70 25

Méndez, J. (9 de Julio de 2014). La Republica. Obtenido de RSE, ¿cómo tenerla y aplicarla en el sector salud?:

Quevedo, N. (20 de Septiembre de 2013). El Espectador. Obtenido de

<http://www.elespectador.com/noticias/investigacion/el-top-10-de-los-casosde-corrupcion-ad-portas-de-fallo-articulo-447582>

Riveros, E., & Amado, L. (2012). Modelo de Salud en Colombia. Bogotá: Universidad la Javeriana.

MEDINA-AGUERREBERE Pablo, La responsabilidad social corporativa en hospitales: un nuevo desafío para la comunicación institucional. 2012 [http://www.aecs.es/3\\_1\\_8.pdf](http://www.aecs.es/3_1_8.pdf)

[http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/rse- %C2%BFc%C3%B3mo-tenerla-y-aplicarla-en-el-sector-salud\\_34129](http://www.larepublica.co/responsabilidad-social/rse-%C2%BFc%C3%B3mo-tenerla-y-aplicarla-en-el-sector-salud_34129) OMS.

(02 de octubre de 2015). Organización Mundial de la Salud. Obtenido de Responsabilidad

Social: <http://www.who.int/about/es/>

<https://www.gerencie.com/responsabilidad-social-empresarial-rse.html>

<https://www.cepal.org/es/publicaciones/5779-la-responsabilidad-social-corporativa-un-marco-desarrollo-sostenible>

	<b>INFORME FINAL PROYECTOS SOCIALES DE DESARROLLO</b>	Código	PRS – F – 11
		Versión	2
		Página	71 de 71

<https://fundacionasispa.org/importancia-responsabilidad-social/>

**16. ANEXOS (Productos, listas de asistencia, certificado de cumplimiento, etc.)**

- ✓ Política y programa de Responsabilidad Social de la E.S.E. Hospital Departamental Universitario Santa Sofía aprobados bajo Resolución N° 047 del 6 de mayo de 2022.

Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha de vigencia
Dirección de Extensión y Proyección Social	Dirección Aseguramiento de la Calidad Dirección de Planeación	Rectoría	Diciembre de 2015

**CONTROL DE CAMBIOS**

ITEM	MODIFICACIÓN
14	Se incluye (Productos, listas de asistencia, certificado de cumplimiento, etc.)