

## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL-RSE

*“Solemos hablar de valores, de respeto a nuestros mayores, a la madre tierra, solemos hablar de ser ejemplos de bien y de ser solidarios: Ya no hablemos...*

*Seamos”*





## ¿QUE ES RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?

La Responsabilidad Social que ha asumido el Hospital Civil de Ipiales, se concibe como un compromiso que se desprende de su Misión y de su planeación estratégica, siendo la conciencia que tiene el Hospital acerca de su papel en aspectos sociales, ambientales y económicos y que su actuación responda con impactos favorables a las partes interesadas, superando las exigencias legales, siempre enmarcados dentro de un comportamiento ético y transparente.

Como mecanismo dinamizador de esfuerzos con nuestro objetivo final que es servir a nuestros pacientes y su familia, utiliza como herramienta integradora los ejes del SUA de acreditación: Gestión de riesgo, Gestión de tecnología, Humanización y Seguridad, los anteriores ejes abordados sistemáticamente desde una cultura organizacional transformada, donde se alinean las normas, la cultura y la ética; inmersa a su vez en la **RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**.

Siendo que nuestra Institución opera dentro del entorno social como un agente con una responsabilidad de prestación de servicios, más allá de esto el Hospital Civil de Ipiales quiere destacarse por su Responsabilidad Social promoviendo el desarrollo humano de las comunidades con las que interactúa teniendo precaución para no generar impactos negativos en la sociedad o el ambiente e incrementando la calidad de vida de las personas y comunidades aportando sus propias capacidades y experiencias.

## POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

El equipo de colaboradores y el Gerente del Hospital Civil de Ipiales E.S.E., se comprometen a extender su responsabilidad social a las diferentes partes interesadas, apoyando e impulsando todas las iniciativas que respondan al cumplimiento de los componentes de la Responsabilidad Social como son: Alta Dirección, usuarios y sus familias, colaboradores y familias, proveedores y subcontratistas, entorno ambiental y entorno social enmarcados dentro de un comportamiento ético y transparente.



### HOSPITAL CIVIL DE IPIALES "E.S.E."

Kra 1 No 4A- 142 Este - A v. Panamericana  
Línea de Atención al Usuario (0927) 733799  
Conmutador 7732234 – 7733949 Fax 7733699  
Correo: [hoscipia@hotmail.com](mailto:hoscipia@hotmail.com) <http://www.hci.gov.co>  
IPIALES – NARIÑO – COLOMBIA





## PRINCIPIOS

1. Transparencia
2. Justicia Social Y Responsabilidad
3. Compromiso Con La Calidad Integral
4. Espíritu de Servicio.
5. Solidaridad
6. Respeto

## OBJETIVOS

1. Establecer un Plan de Responsabilidad Social desde la Alta Dirección con objetivos medibles, comparables y verificables, definiendo los indicadores de seguimiento correspondientes con el fin de evaluar el cumplimiento del plan.
2. Ofrecer servicios de salud con excelencia, garantizando el dialogo, la comunicación y la información clara y permanente con nuestros usuarios teniendo en cuenta que son la razón de ser de la Institución, evaluando permanentemente su grado de satisfacción y fomentando buenas prácticas ambientales entre los usuarios.
3. Gestionar los impactos ambientales de la Institución a través del programa de gestión ambiental en cuanto al manejo de: residuos hospitalarios, recursos de agua y energía, emisiones atmosféricas, de plagas y vectores y establecimiento de criterios ambientales en la incorporación de nueva tecnología y el cuidado del medio ambiente con las diferentes partes interesadas.
4. Promover el bienestar, la seguridad y la conciliación entre la vida familiar, personal y laboral de sus colaboradores, evaluando el grado de satisfacción, asegurando un buen clima laboral, adoptando medidas de salud, seguridad y prevención de riesgos laborales y fomentando el desarrollo profesional y de comunicación permanente



### HOSPITAL CIVIL DE IPIALES "E.S.E."

Kra 1 No 4A- 142 Este - A v. Panamericana  
Línea de Atención al Usuario (0927) 733799  
Conmutador 7732234 – 7733949 Fax 7733699  
Correo: [hoscipia@hotmail.com](mailto:hoscipia@hotmail.com) <http://www.hci.gov.co>  
IPIALES – NARIÑO – COLOMBIA



5. Integrar la Institución en la Comunidad con acciones beneficiosas para mejorar la vida y el bienestar del entorno en el que opera, enmarcadas dentro de un comportamiento ético y transparente.
6. Extender el compromiso de responsabilidad social a proveedores y empresas subcontratadas, mejorando las relaciones con estrategias de mutuo acuerdo y beneficiosas para las dos partes.

## **FASES PARA LA IMPLEMENTACION**

### **1. AUTODIAGNOSTICO**

La realización de un Autodiagnóstico para conocer cuáles son sus implicaciones en responsabilidad social y de esta forma identificar las partes interesadas y definir las responsabilidades que se va a cumplir.

### **2. ELABORACION PLAN ESTRATEGICO**

Los resultados de la fase anterior guían la elaboración del Plan estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, cuya meta principal es establecer unas directrices de gestión con el fin de garantizar unos principios éticos y de respeto a las personas, a la sociedad y al medio ambiente.

### **3. ESTABLECER PRESUPUESTO PARA ACCIONES A IMPLEMENTAR**

En esta fase se priorizan y se definen las medidas a implementar teniendo en cuenta los costos y beneficios que acarrearán las medidas aplicadas.

### **4. ELABORAR INFORME ANUAL DE SOSTENIBILIDAD**

Se debe elaborar un informe anual de sostenibilidad de evaluación que contenga los resultados obtenidos.

### **5. EVALUAR PLAN ESTRATEGICO Y ESTABLECER OPORTUNIDADES DE MEJORAMIENTO**

## EJES O COMPONENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

### ALTA DIRECCION



Mediante el establecimiento de una política Institucional la alta dirección Involucrara a todo los grupos de interés identificados respondiendo a las expectativas y necesidades de estos en la gestión de la Entidad.

Con acciones como:

- Formular una política y estrategias en RSE
- Asignar los recursos adecuados y necesarios para la implementación de la RSE.
- Elaborar instrumentos o medios para la implantación de la RSE y creación de un comité de Gestión ética y RSE.
- Establecer canales de comunicación con los grupos de interés para la consideración y evaluación de percepciones, expectativas, sugerencias y temas relevantes en los que está involucrado el Hospital.
- Establecer un código de conducta, público y específico coherente con sus valores organizacionales

## USUARIOS Y SUS FAMILIAS



Nuestros usuarios son quienes justifican la existencia y crecimiento de la Institución, quienes han comenzado a reconocer sus derechos y a hacerse escuchar. El Hospital como Institución socialmente responsable debe escuchar al usuario y familia, satisfacer sus necesidades y expectativas, con una permanente evaluación y acciones de mejoramiento, garantizando la seguridad y calidad en la prestación de los servicios

### Acciones

- Evaluar la satisfacción del cliente y poniendo en marcha las medidas de mejora continua.
- Poseer un sistema documentado para admitir, tramitar y registrar, las quejas y sugerencias de los usuarios.
- Proporcionar información clara, precisa y veraz sobre los servicios ofertados incluyendo aspectos sociales, ambientales y post venta
- Comunicar a los pacientes y público en general sobre el adecuado uso, acceso y costo de los servicios ofertados.
- Garantiza la seguridad de la prestación del servicio.

## COLABORADORES Y SUS FAMILIAS



Los colaboradores deben ser tratados con el respeto que merece su condición de seres humanos y la Institución permitirá el desarrollo integral de sus necesidades y capacidades, promoviendo su desarrollo humano integral. Como dice Robert Solomon, “Si una Empresa trata a sus empleados como piezas desechables, nadie debería sorprenderse si éstos empiezan a tratar a la empresa sólo como una fuente transitoria de salarios y beneficios.

### ACCIONES

- Contar con mecanismos e instrumentos de escucha y respuesta.
- Identificar y articular políticas para que el código de ética se refleje en sus prácticas cotidianas.
- Contar con un plan para el desarrollo de los empleados, la calidad de vida de sus familias y/o prestaciones superiores a las de ley.
- Implementar un sistema de evaluación de personal (ascendente- descendente - 360 °)
- Contar con mecanismos e instrumentos que favorecen el desarrollo de actitudes y habilidades, competencias en su personal a través de apoyos educativos y de capacitación.
- Aplicar prácticas laborales que procuran y favorecen un equilibrio entre trabajo y familia de sus empleados.
- Implementar programas que refuerzan la seguridad y la salud de su personal en el lugar de trabajo.
- Realizar investigaciones de clima organizacional para medir el nivel de satisfacción de sus colaboradores e identificar áreas que requieren atención.
-

## PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS



La Responsabilidad Social compromete a la Institución a fomentar la cooperación con los Proveedores en áreas de interés común como el aprovisionamiento de insumos o el empleo de canales comunes de distribución, comprometiéndose a trabajar en un campo específico común, con el fin de beneficiar a la comunidad y, de alguna manera, a las empresas.

### ACCIONES

- Implementar mecanismos para evaluar y seleccionar proveedores y subcontratistas teniendo en cuenta aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales.
- Establecer un sistema de evaluación del trato que reciben sus proveedores y subcontratistas.
- Contar con un canal abierto a proveedores y subcontratistas para recoger y evaluar sugerencias, quejas y reclamos y su correspondiente seguimiento.
- Identificar oportunidades para establecer alianzas o colaboraciones con los proveedores para la mejora de procesos y servicios desde un punto de vista ambiental y social

## ENTORNO AMBIENTAL



La Responsabilidad Social en el aspecto ambiental se considera como el hecho de tomar conciencia de los propios gastos y costos ambientales, con el compromiso de llevar a cabo sus funciones con el menor impacto ambiental y encaminarse hacia un sistema de gestión sostenible y responsable con la vida de las generaciones presentes y futuras.

### ACCIONES

- Identificar los aspectos legales en materia ambiental de los servicios ofertados
- Tomar medidas para la reducción de los impactos ambientales de la prestación del servicio (Minimización entradas: agua, energía, recursos naturales, transportes. Minimización de salidas: residuos, emisiones, ruidos)
- Gestionar el mantenimiento y utilización de la infraestructura de forma respetuosa con el medio ambiente
- Realizar acciones que generen entre su personal conciencia sobre el cuidado del medio ambiente y desarrolla campañas de educación ambiental a familiares de su personal y a la comunidad inmediata.
- Contar con un programa encaminado a convertirla en una empresa sin papel (uso de documentos electrónicos)
- Mantener sus activos (maquinaria, equipo, transporte, etc.) en niveles adecuados para la prevención de contaminación.
- Disponer de canales de comunicación con sus grupos de interés sobre cuestiones ligadas al impacto y desempeño ambiental de los servicios prestados.

## ENTORNO SOCIAL



La Institución que desarrolla su actividad en el seno de una comunidad, debe encaminar sus acciones a favor del bien común.

### ACCIONES

- Identificar los grupos de interés de su entorno social.
- Establecer mecanismos de diálogo para conocer las preocupaciones o expectativas existentes en el entorno social del Hospital.
- Considerar los impactos sociales y las expectativas de los grupos de interés en la definición y mejora de procesos.
- Cooperar con actividades sociales a través de donaciones, patrocinios, etc.
- Planear y realiza actividades sociales y/o comunitarias en las que involucra al personal y sus familias.
- Promover acciones específicas de filantropía, participación y responsabilidad social entre sus proveedores, acreedores, clientes e instituciones con los que se relaciona.