



RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



**LA CONSECUENCIA DE
LA MADUREZ DE
NUESTRO SISTEMA DE
GESTION DE CALIDAD**

"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

CONCEPTOS GENERALES DE GESTION



- **La norma ISO9000:2000:** Es un sistema (conjunto de elementos mutuamente relacionados) para establecer la política, los objetivos y para lograr dichos objetivos”.
- **Modelo *European Foundation for Quality Management (EFQM)*:** Es “el esquema general de procesos y procedimientos para garantizar que la organización realice las actividades necesarias para alcanzar sus objetivos”.



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

REQUISITOS IMPLEMENTACION DEL SISTEMA DE GESTION



- Involucrar a la alta dirección
- Definir, ajustar e implantar los elementos estratégicos y tácticos.
- Crear una estructura organizativa sencilla y eficiente.
- Participación de todas las personas de la empresa.
- Establecer las métricas para realizar el seguimiento, la evaluación periódica y la mejora continua.
- Difundir los resultados logrados

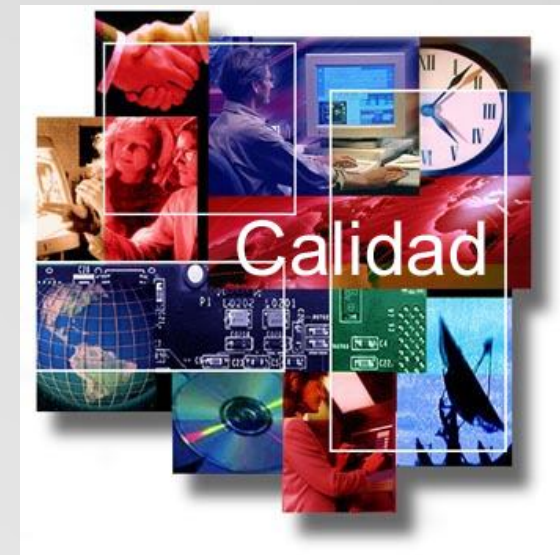


"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

FASES DEL SIST. GESTION DE CALIDAD

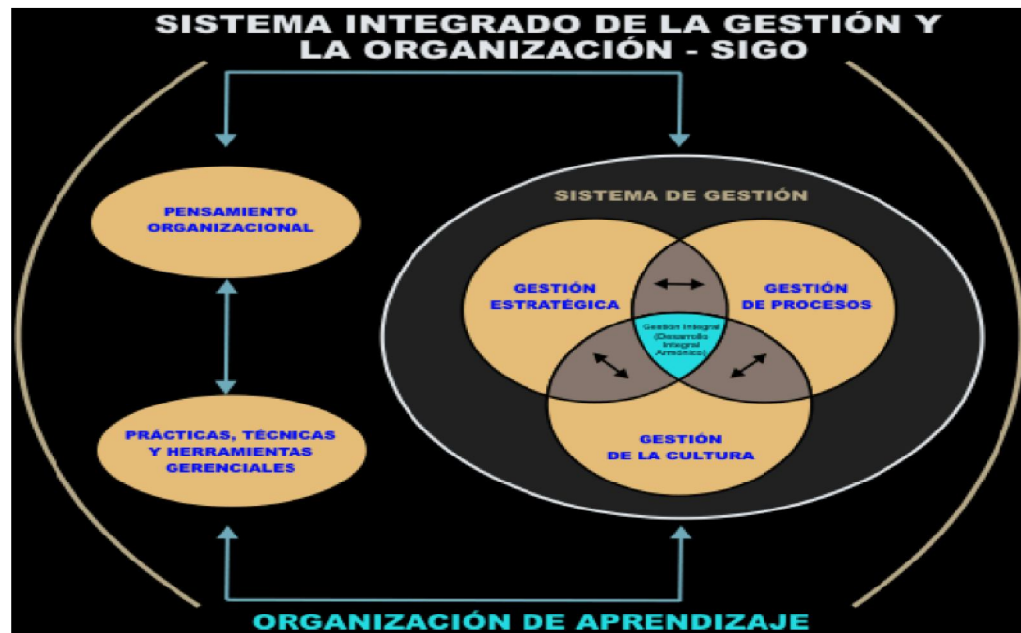


- Calidad del Producto
- Calidad de los Procesos
- Aseguramiento de los Procesos
- Calidad Total
- Excelencia en la Gestión



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

MODELO GESTION INTEGRAL POR CALIDAD



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO**
DEPARTAMENTO DE MANEJO E.S.E



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

Ejes del modelo evaluativo



HOSPITAL
UNIVERSITARIO

M
E
J
O
R
A
M
I
E
N
T
O



M
E
J
O
R
A
M
I
E
N
T
O

TRANSFORMACION Y MEDICION DE LA CULTURA ORGANIZACIONAL



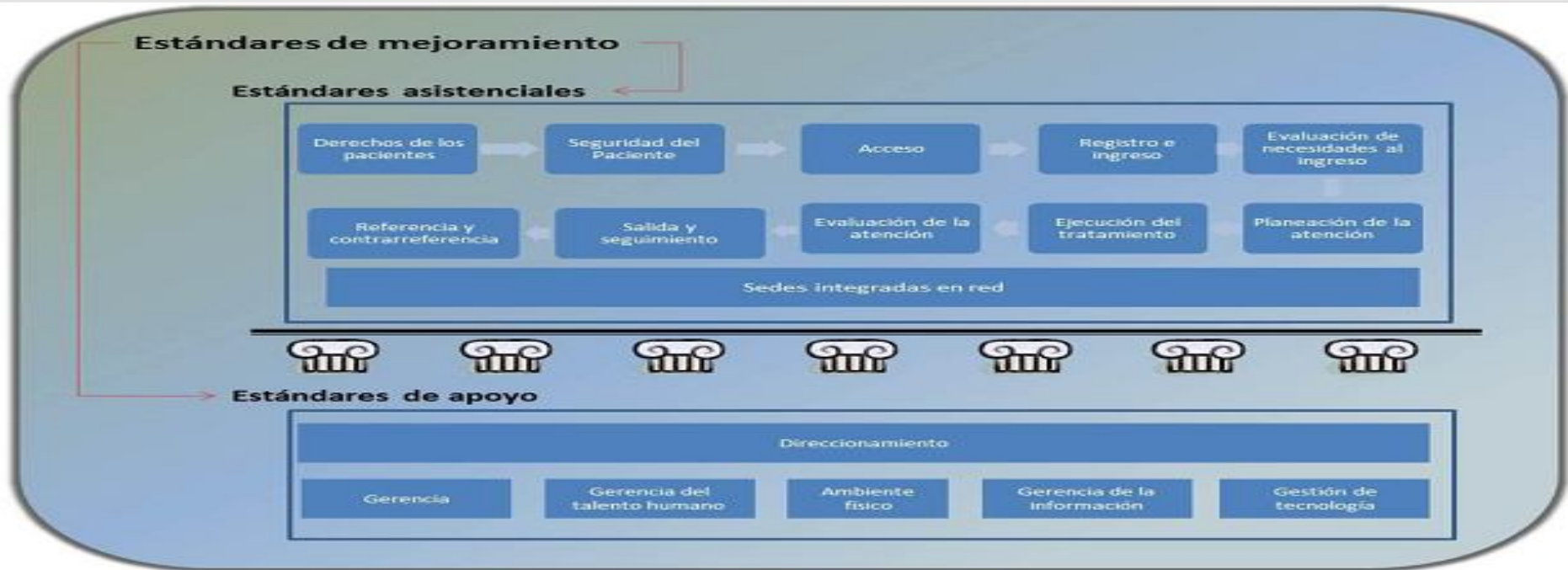
ATENCION CENTRADA EN EL USUARIO Y SU FAMILIA

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

SISTEMA UNICO DE ACREDITACION



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION



- **ISO9000** : CALIDAD
- **ISO14000** : MEDIO AMBIENTE
- **ISO18000** : SEGURIDAD LABORAL
- **ISO22000** : SEGURIDAD ALIMENTARIA
- **ISO26000** : RESPONSABILIDAD SOCIAL



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION

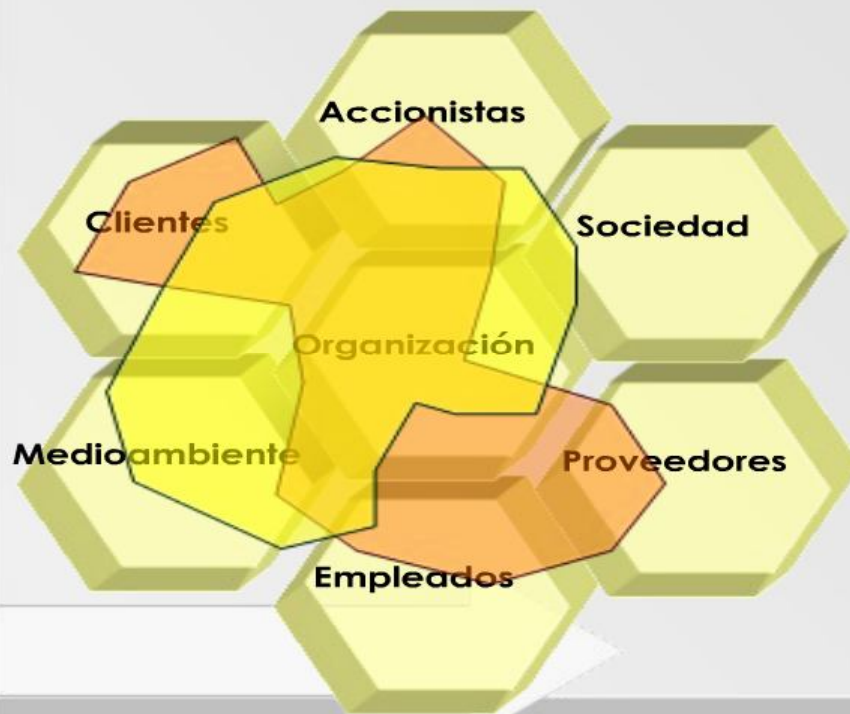


ISO¹ 9001

1 Organización Internacional para la Estandarización

"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION



ISO¹ 9001

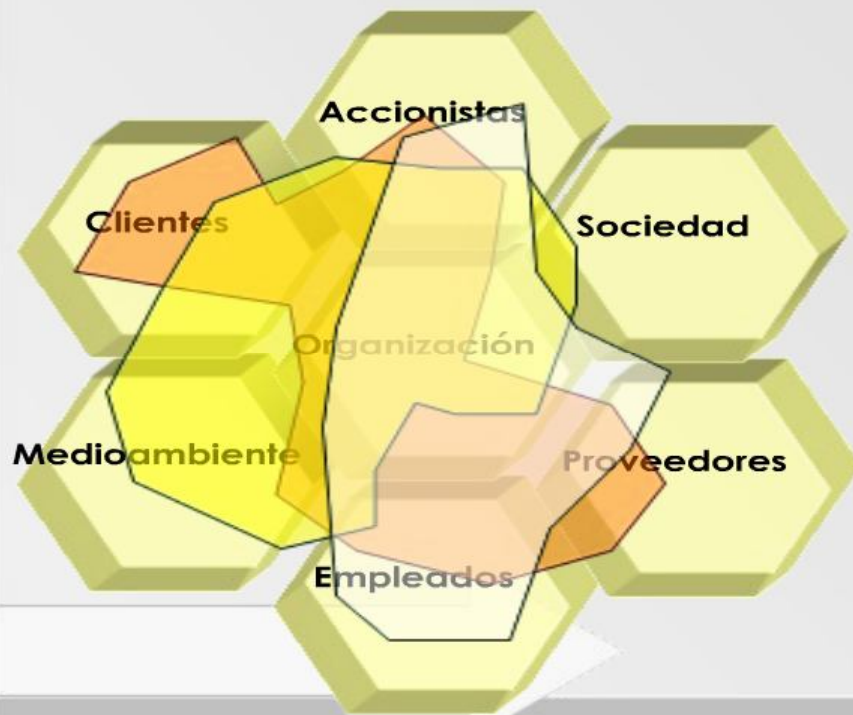


ISO¹ 14001

1 Organización Internacional para la Estandarización

"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION



ISO¹ 9001



ISO¹ 14001

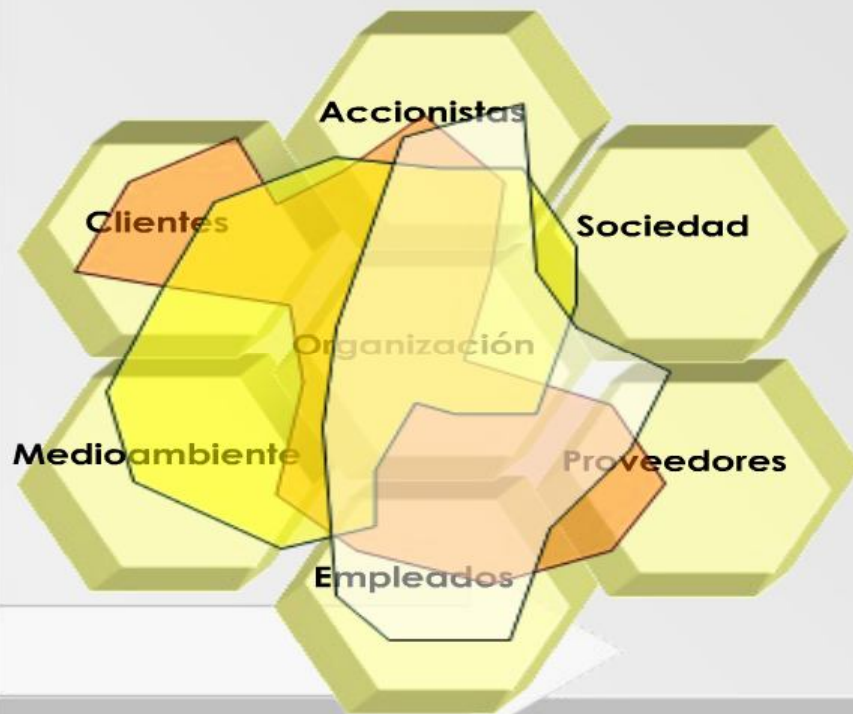


OHSAS² 18001

1 Organización Internacional para la Estandarización

"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTION



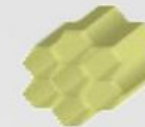
ISO¹ 9001



ISO¹ 14001



OHSAS² 18001



ISO¹ 26000

1 Organización Internacional para la Estandarización

"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

MODELOS DE EXCELENCIA



- ➔ Los modelos de excelencia representan la formulación más avanzada de los principios y herramientas de la disciplina de la calidad aplicada a la gestión, es decir, considera a la gestión global de la organización, también como un "producto" de la organización, que puede ser optimizado.



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

MODELOS DE EXCELENCIA EXISTENTES



Malcolm Baldrige



EFQM



IBEROAMERICANO



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

FUNDAMENTOS DE LOS MODELOS DE EXCELENCIA



- ➔ Liderazgo y compromiso de la dirección superior.
- ➔ Gestión orientada hacia la satisfacción del cliente.
- ➔ Apreciación de las personas como el principal factor estratégico.
- ➔ Considerar el mejoramiento permanente de la productividad y la calidad de los procesos.
- ➔ Flexibilidad y capacidad de respuesta rápida a los requerimientos de los clientes y a las condiciones cambiantes del mercado.
- ➔ Perfeccionamiento permanente de los sistemas de planificación y decisión.
- ➔ Valoración de la responsabilidad pública, protección del medio ambiente y del aporte social de la empresa.
- ➔ Orientación de la gestión a los resultados.
- ➔ Adhesión a la no-discriminación.



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

MODELO DE EXCELENCIA COLOMBIANO



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

HERRAMIENTAS INTERNACIONALES DE PROMOCION DE LA R.S.E.



- Libro Verde, Comunidad Europea
- Balance Social IBASE
- Global Reporting Initiative GRI
- Global Compact ONU
- Directrices de la OCDE
- Metas del Milenio



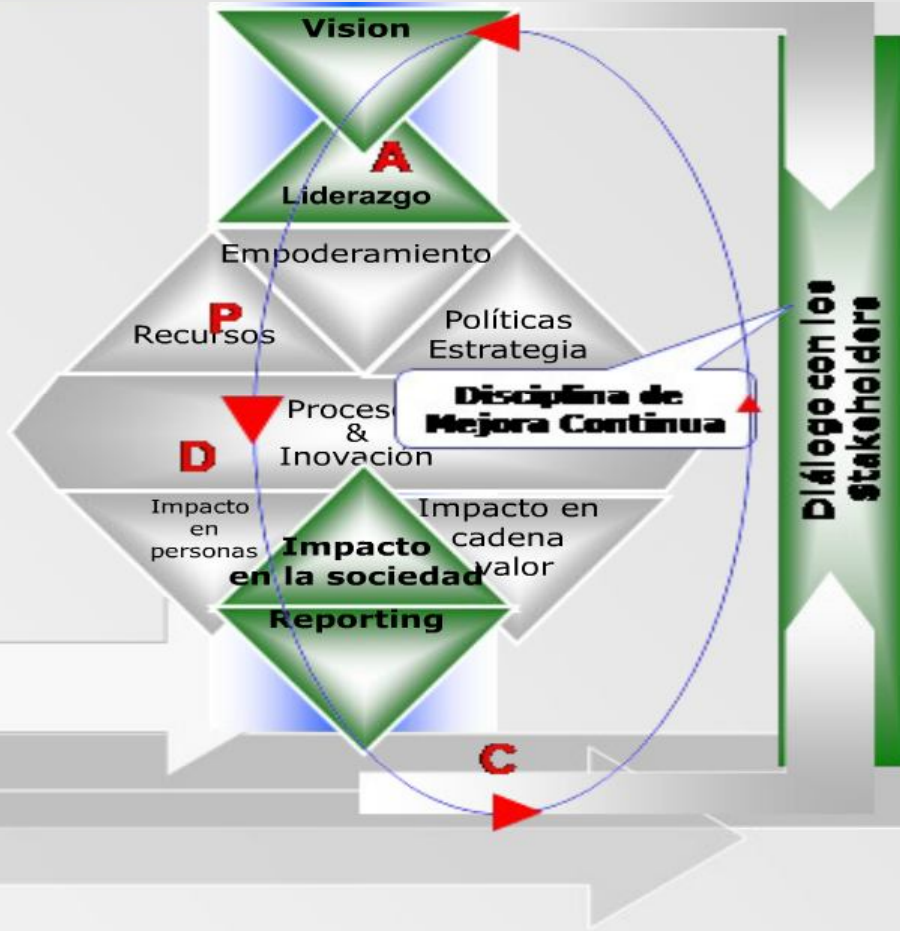
"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

MODELO DE RELACION CON GRUPOS DE INTERES



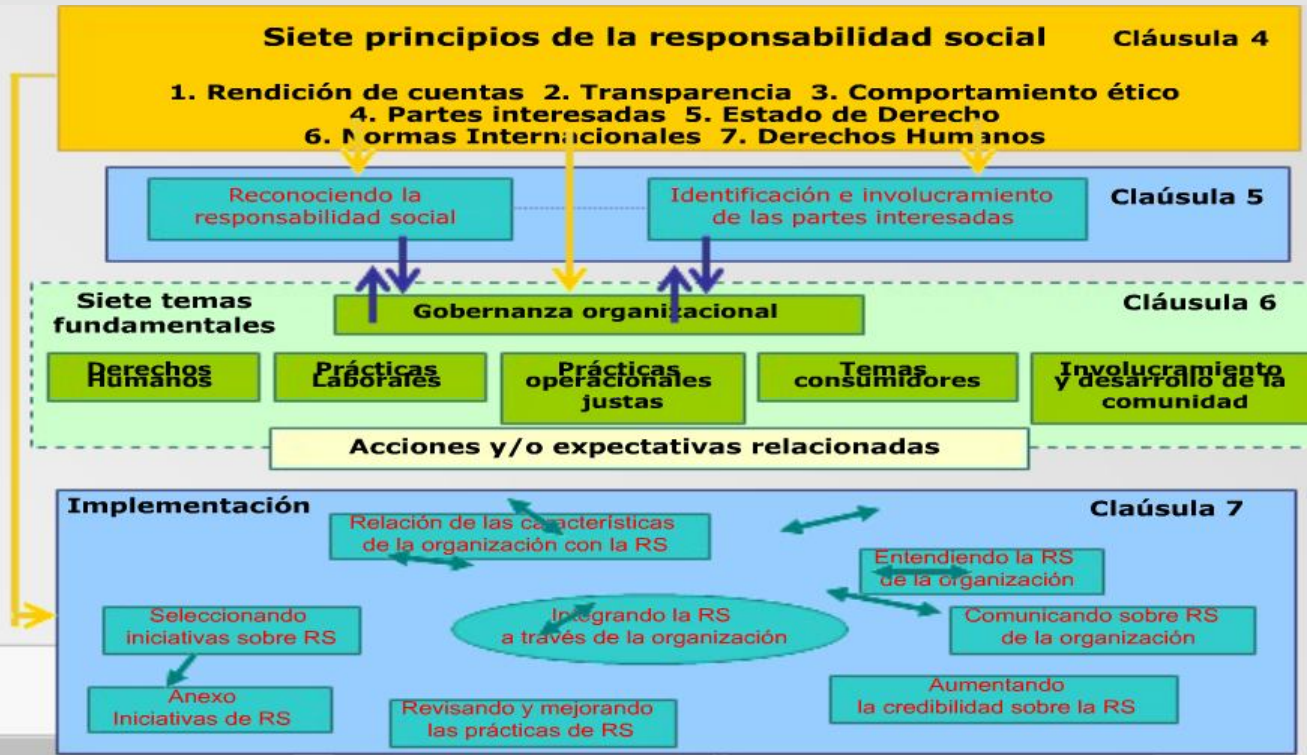
"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

MODELO DE PACTO GLOBAL



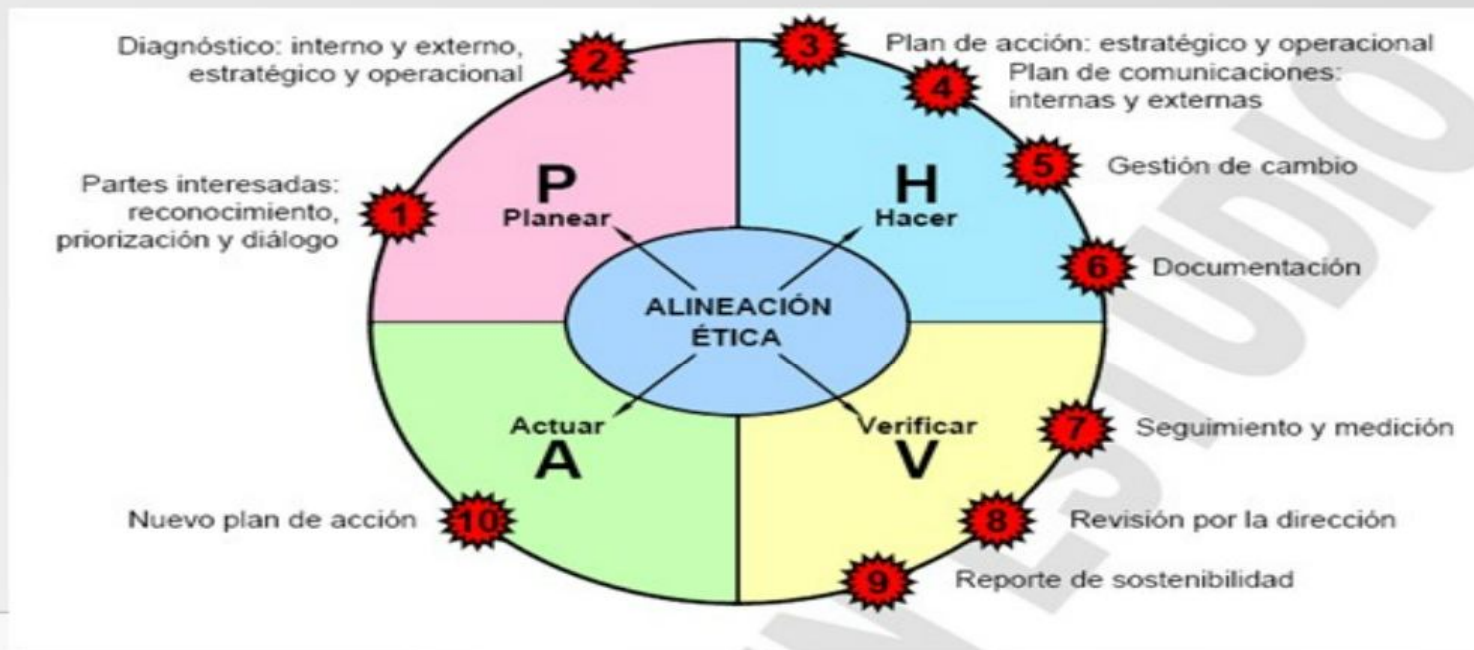
"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

NORMA ISO 26000



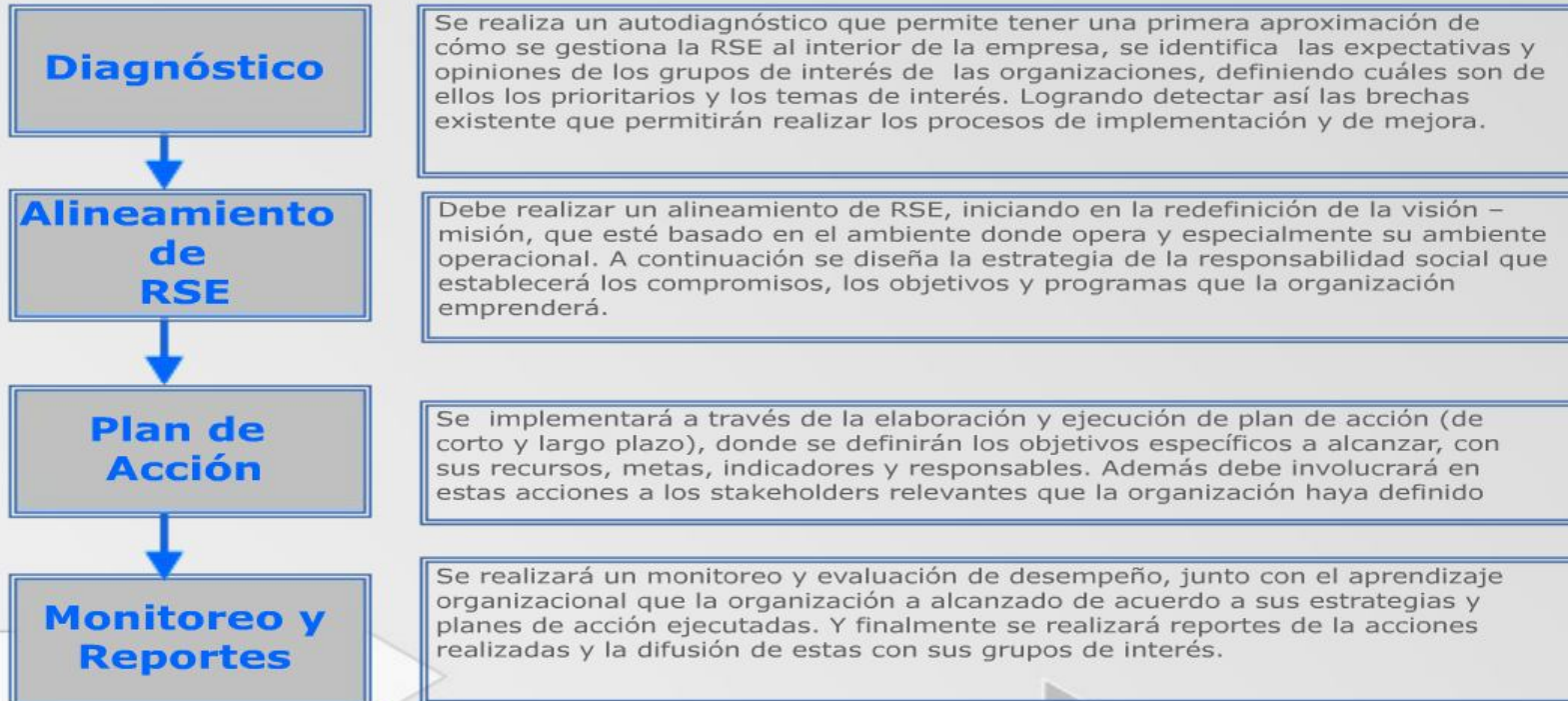
"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

GUIA TECNICA COLOMBIANA DE RSE



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

FASES DEL SISTEMA DE GESTION R.S.E.



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

CONCEPTO R.S.E.



- *Se ha desarrollado desde los 70s*
- *No hay una definición única*
- *Según la guía técnica: “Es el compromiso voluntario que las organización asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico.”*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

CONCEPTO DESARROLLO SOSTENIBLE



- *Satisface las necesidades fundamentales de la población*
- *Protege los recursos naturales mediante el empleo de tecnologías limpias*
- *No sacrifica las generaciones presente y futuras*
- *Facilita la construcción de una sociedad centrada en lo humano*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

MODELO DE GESTION R.S.E.



MODELO DE GESTION:

- *Desarrollar estrategias RSE implica para la empresa un cambio importante en el modelo de gestión*

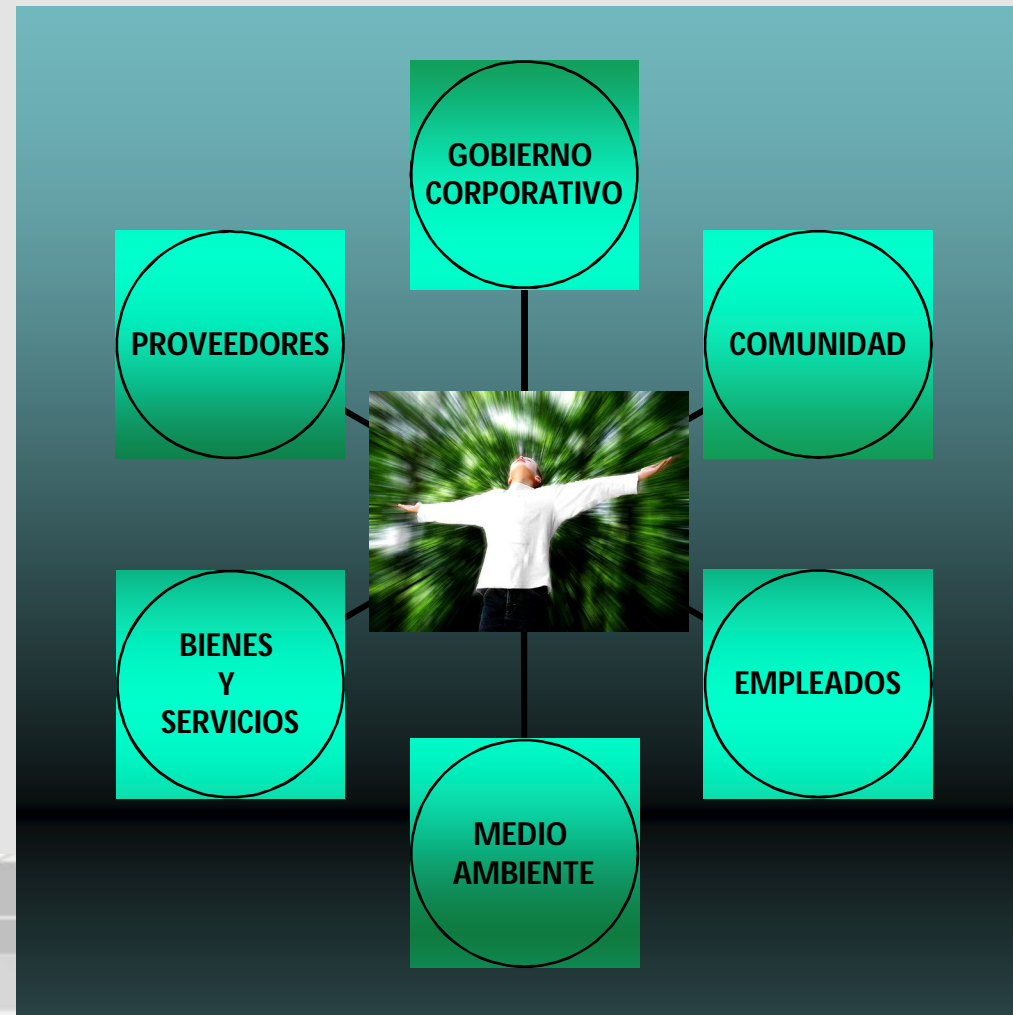
ENFOQUE GERENCIAL

- *En el contexto de RSE: Una organización que trabaja en alianza con sus partes interesadas: trabajadores, clientes, proveedores, agentes sociales, comunidad donde desarrolla sus actividades*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

AREAS R.S.E.



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

GOBIERNO CORPORATIVO



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

COMUNIDAD



- *Desarrolla el entorno contiguo a la empresa*
- *Relaciones con los entes gubernamentales*
- *Fortalecimiento de apoyo a ONG`s en proyectos productivos autosostenibles*
- *Mejoramiento de aspectos sociales*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

EMPLEADOS



- *Establecer relaciones beneficiosas con los empleados (fortalecer programas de liderazgo y crecimiento personal / familiar)*
- *Determinación y mejoramiento de los riesgos laborales*
- *Velar por los intereses colectivos de los empleados (fortalecer las asociaciones de empleados)*
- *Pagos justos a la labor desarrollada*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

MEDIO AMBIENTE



- *Aspectos ambientales*
- *Impactos ambientales*
- *Prevención de la contaminación*
- *Tecnologías limpias*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

BIENES Y SERVICIOS



- *Definir y mejorar los servicios empresariales*
- *Establecer y mejorar parámetros de calidad*
- *Asociar los costos de producción a uso eficiente de los recursos*
- *Debe ser el área mejor atendida de la organización*
- *Se deben tener relaciones beneficiosas con los competidores (no rivalizar)*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

PROVEEDORES



- *Es necesario determinar la cadena de abastecimiento de la organización*
- *Se deben consolidar buenas practicas de pago a proveedores*
- *Se deben vivenciar los valores corporativos*
- *Se deben establecer relaciones gana / gana*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

REPORTES R.S.E.



- *Se consignan los resultados hacia cada grupo de interés definido*
- *Es voluntario*
- *Se reportan los aspectos sociales, económicos y ambientales*
- *Debe reflejar fielmente la gestión empresarial*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

BENEFICIOS R.S.E. GOBIERNO CORPORATIVO



- *Blinda contra malos manejos*
- *Asegura transparencia y veracidad de la información*
- *Crea mecanismo para evitar conflictos de interés*
- *Crea espacios de resolución de controversias*
- *Mejora la reputación empresarial basándose en relaciones de mutua confianza*
- *Asegura el ciclo de gestión de los proyectos*
- *Atrae nuevos clientes*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

BENEFICIOS R.S.E. COMUNIDAD Y SOCIEDAD



- *Se mejora concepción de mercadeo*
- *Añade diferenciación de marca y servicios*
- *Promueve desarrollo de innovación de procesos*
- *Genera ventajas competitivas*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

BENEFICIOS R.S.E. GENERACIONES ACTUALES Y FUTURAS (SOSTENIBILIDAD)



- *Se toma conciencia de impactos ambientales*
- *Reduce niveles de contaminación de la empresa*
- *Promueve producción limpia*
- *Aminora los impactos ambientales*
- *Disminuye la intensidad en el consumo de recursos*
- *Favorece que el medio ambiente global mantenga sostenibilidad*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

BENEFICIOS R.S.E. PROVEEDORES



- *Se exigen mejoras de practicas de RSE en proveedores*
- *Genera cultura RSE en la cadena de valor*
- *Impulsa buenas practicas y aprendizaje de experiencias exitosas*
- *Mejor entendimiento de la competencia y posibles alianzas*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

BENEFICIOS R.S.E. CLIENTES



- *Mejora calidad de servicios*
- *Mejora niveles de satisfacción de clientes*
- *Genera lealtad y fidelidad de usuarios*
- *Se mejora el entendimiento del mercado*
- *Se incentiva el desarrollo de nuevos productos*
- *Se incrementa rentabilidad*



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

BENEFICIOS R.S.E. COLABORADORES



- *Optimiza competencias*
- *Reduce ausentismo laboral*
- *Eleva calidad de vida de trabajador y familia*
- *Disminuye rotación de personal*
- *Reduce el estrés*
- *Fortalece cultura y mejora clima organizacional*
- *Reduce costos e incrementa ingresos*
- *Mejora eficiencia*

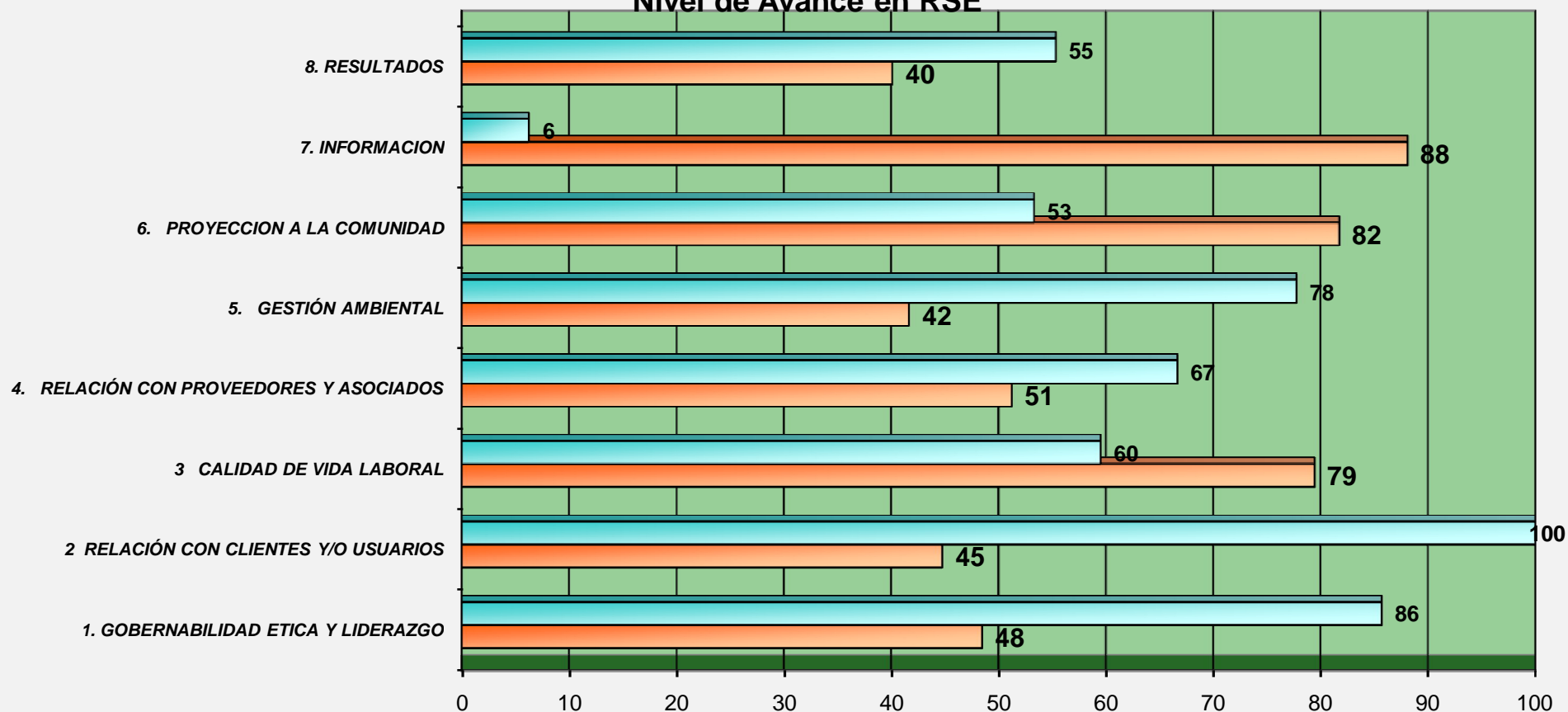


"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

AUTOEVALUACION HUDN R.S.E.

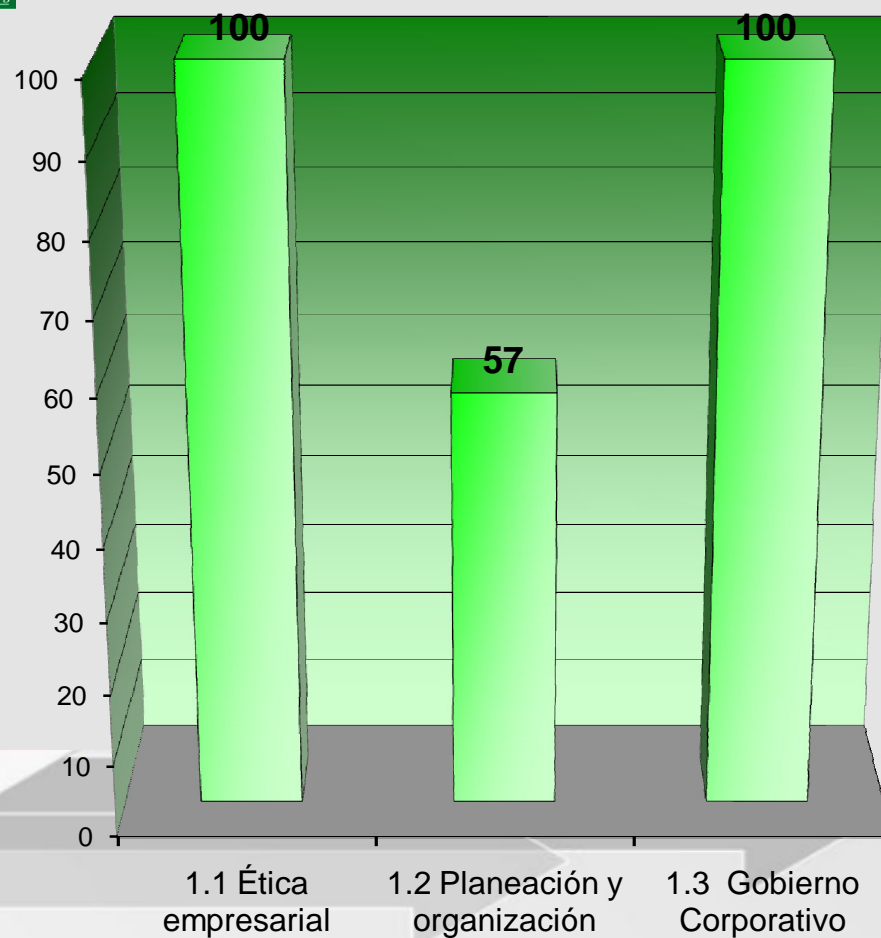


Nivel de Avance en RSE



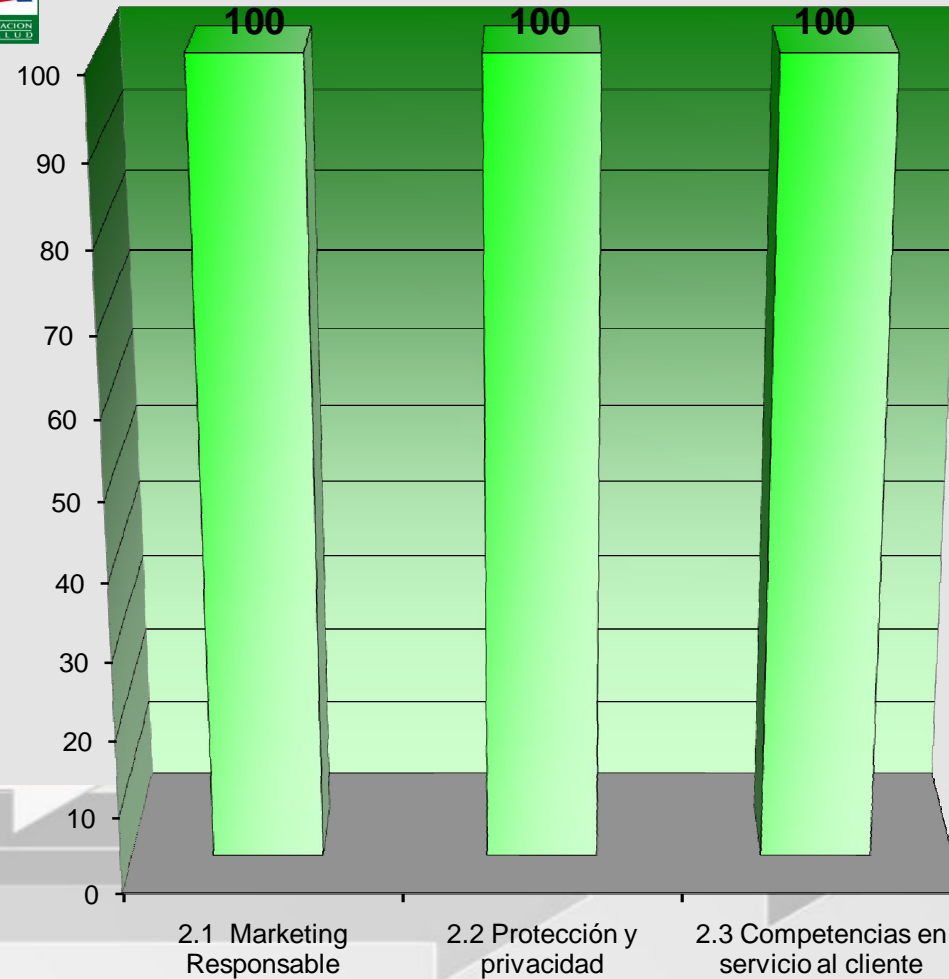
"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

GOBERNABILIDAD ETICA Y LIDERAZGO



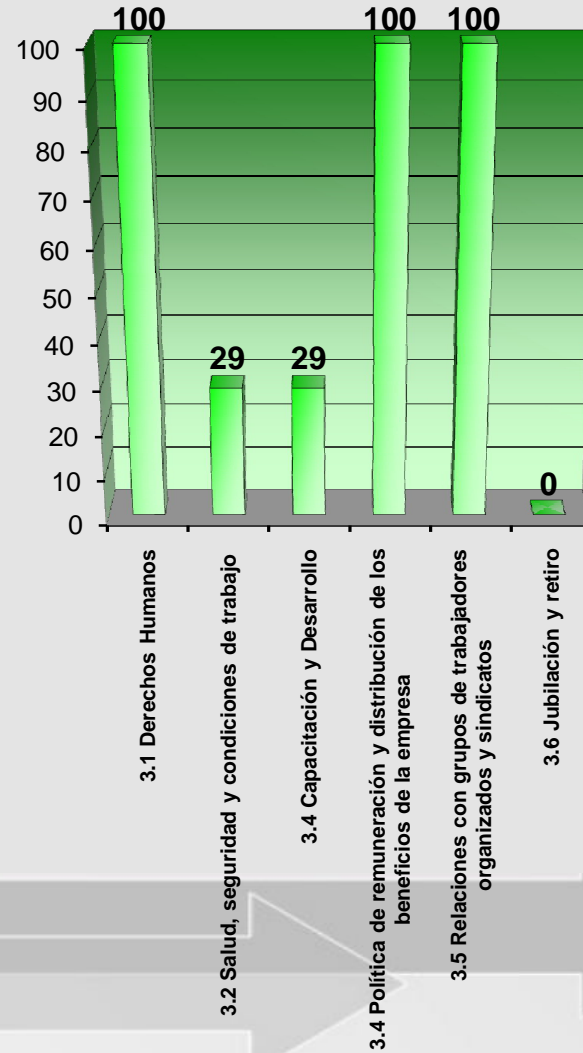
"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

RELACION CON CLIENTES / USUARIOS



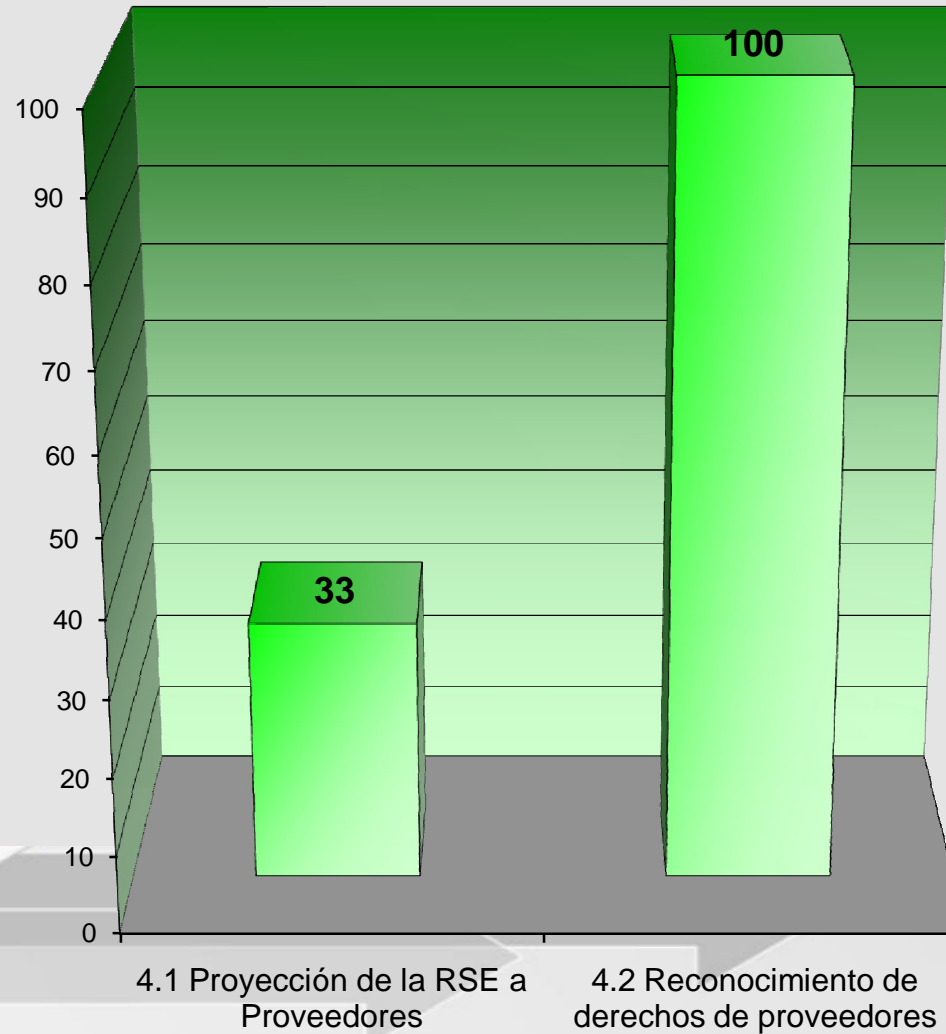
"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

CALIDAD DE VIDA LABORAL



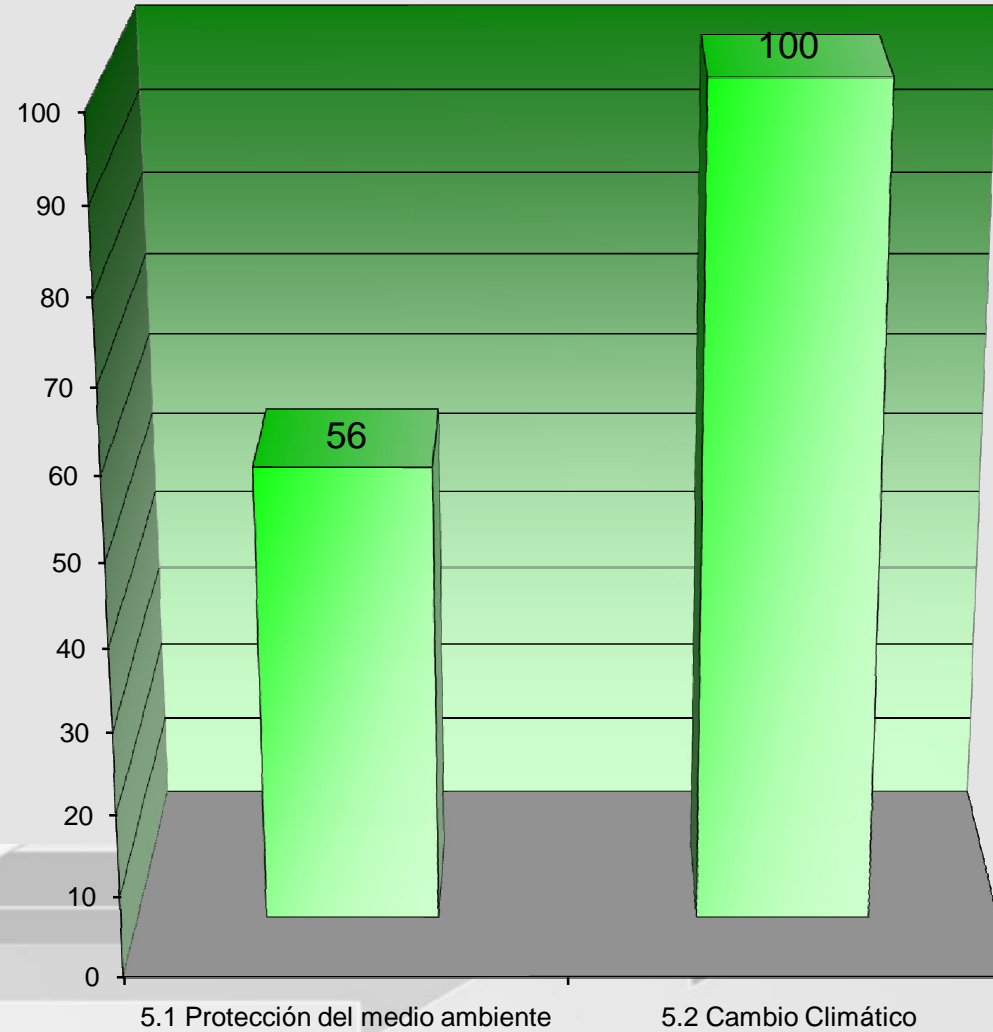
"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

RELACION CON PROVEEDORES



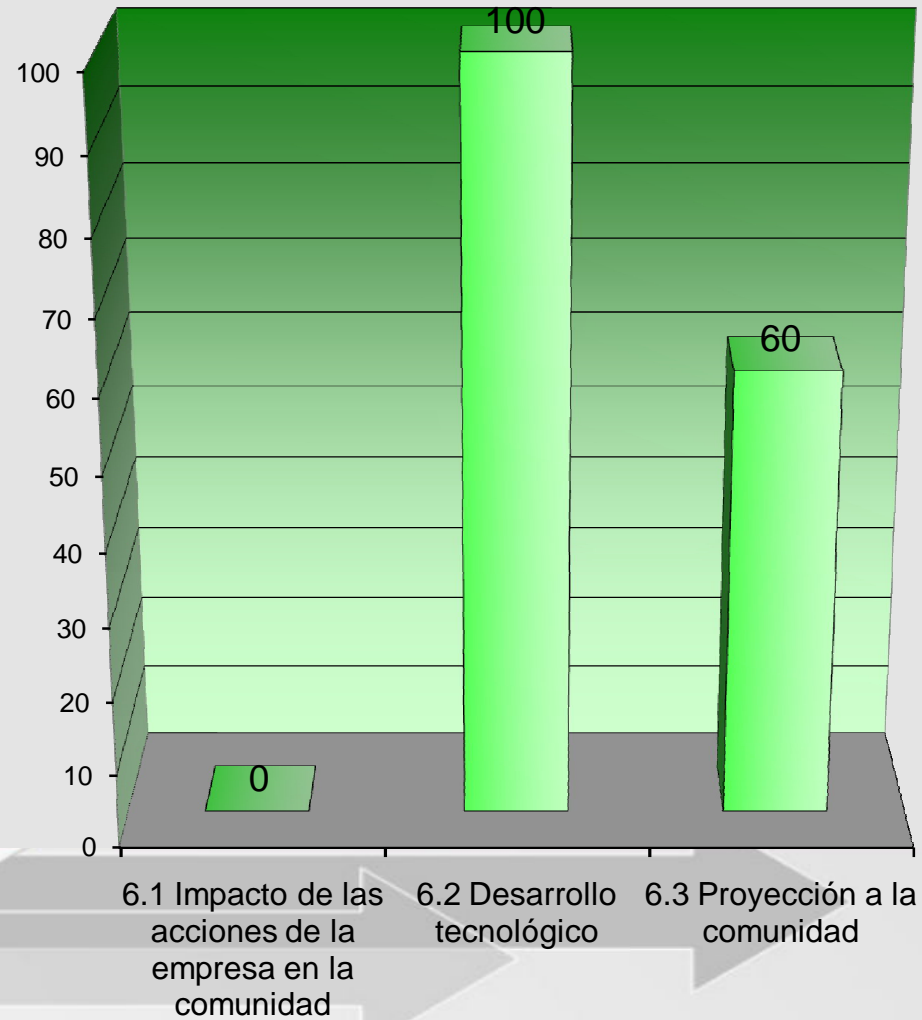
"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

GESTION AMBIENTAL



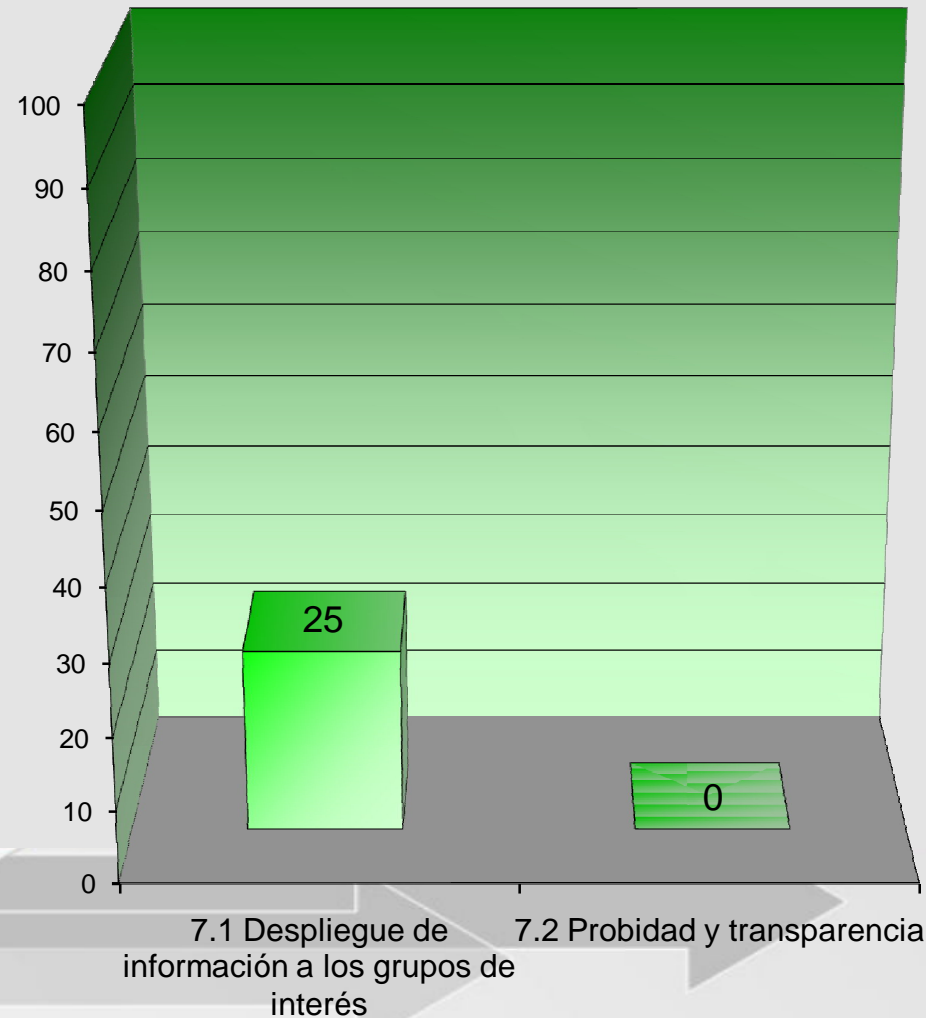
"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

PROYECCION A LA COMUNIDAD



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

GESTION DE LA INFORMACION



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"

AUTOEVALUACION HUDN R.S.E.



**Tu esperas
estar en
este
mundo?...**



"UN HOSPITAL SEGURO PARA UNA ATENCION SEGURA"