

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | | |

CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN:

Control del Documento

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| Autor (quien realiza el documento) | Aura del Carmen Moreno Esterlin Yadira Gómez Arboleda | Proceso de Gestión ambiental Estrategia IAMII | Proceso de Gestión ambiental Estrategia IAMII | 13 de agosto de 2019 |
| Revisión (coordinador del proceso o servicio o en su efecto el comité institucional dependiendo del tema) | Ana Luz Trujillo Muñoz | Subgerente Administrativa y Financiera | Subgerente Administrativa y Financiera | 04 de octubre de 2019 |
| Aprobación (Comité de Calidad) | Comité de Garantía de la Calidad de la atención en salud Acta No. 006 del 08 del mes de octubre de 2019 Presidente Comité | | | Subgerencia Administrativa y financiera |
| Autor (quien realiza el documento) | Resolución Gerencial No. 316 | | Fecha: 08 de octubre de 2019 | |

Control de los Cambios

| Versión No. | Fecha de Aprobación | Descripción de los Cambios | Solicitó |
|-------------|-----------------------------------|----------------------------|----------|
| 1.0 | Resolución No. 316 del 08/10/2019 | Levantamiento del programa | |

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 1 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

1. INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial debe ser parte de la misión, visión, objetivos, estrategias, políticas, proyectos y forma de trabajar de una institución prestadora de servicios de salud, las actividades y estrategias planteadas para su ejecución deben ser lideradas y ejecutadas por los diferentes procesos institucionales que de acuerdo a sus procedimientos identifiquen las necesidades tanto de los clientes internos como de los usuarios, las cuales puedan ser abordadas y mejoradas a través de la política de responsabilidad social.

Desde la perspectiva de la experiencia del paciente, la familia y la comunidad el enfoque estratégico debe buscar una propuesta de valor de cara al paciente y su familia, de esta manera la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito desde su proceso institucional ha identificado estrategias relacionadas con la política y las actividades de humanización, dichas estrategias también abordan al cliente interno y son desarrolladas por el proceso de talento humano generando valor a las acciones de bienestar social.

Así mismo y de manera alineada con las políticas nacionales de medio ambiente, el proceso de gestión ambiental desarrolla acciones para mejorar y optimizar los recursos naturales y la generación óptima de residuos que aporta y genera también valor agregado a las acciones definidas por la normatividad vigente. Desde los procesos asistenciales se identifican a su vez acciones que generan de cara a la comunidad y especialmente a población vulnerable y objeto de atención como son el binomio madre – hijo, tales como alojamiento conjunto, atención de gestantes indígenas respetando sus creencias y manejo del parto.

Paralelo a estas acciones, el hospital viene realizando un proceso de evaluación y diagnóstico de las estrategias que apuntan a la responsabilidad social encaminadas a mejorar la calidad de vida tanto del cliente interno como de los usuarios, adicional a los lineamientos de la política para identificar los resultados de la aplicación de dichas estrategias el programa de responsabilidad social establece una serie de indicadores para dicho fin los cuales incluyen su estandarización, las actividades y los responsables de su ejecución.

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 2 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Desarrollar acciones complementarias a nivel institucional con el cliente interno, con los usuarios y sus familias encaminadas a fortalecer el bienestar, la satisfacción de los usuarios y los colaboradores a través de estrategias que generen mejores condiciones de vida, valores agregados de fidelización a través de una política de responsabilidad social en salud que contemple los diferentes procesos institucionales.

2.2. Objetivos Específicos

- Instituir una cultura de responsabilidad social.
- Crear o fomentar un entorno que busque y contemple la calidad de vida y el autocuidado de manera colectiva e individual.
- Aportar en el mejoramiento de la Calidad de vida de los colaboradores, del paciente y su familia, bienestar social de los trabajadores y del medio ambiente.
- Contribuir en el desarrollo sostenible institucional a través de acciones éticas de buen gobierno y de anticorrupción.
- Asegurar las actividades educativas y de servicio para atender las necesidades de la comunidad.

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 3 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

3. ALCANCE

El programa y la política de responsabilidad social son aplicables a todos los procesos y procedimientos de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito y a todas las acciones ejecutadas por los servidores públicos durante el ejercicio de sus funciones.

Los procesos que lideran el desarrollo del programa y la política de responsabilidad social son Talento Humano, Experiencia del Paciente y su familia, Control interno, Gestión ambiental, Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, estrategias como Institución Amiga de la Mujer y la Infancia integral.

4. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Comportamiento ético: comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.

Desarrollo sostenible: Formas de progreso que satisfacen las necesidades del presente sin comprometer la posibilidad de las generaciones futuras para alcanzar sus necesidades.

Igualdad de género: trato equitativo para mujeres y hombres.

Impacto de una organización: cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización.

Grupos de interés (Stakeholders): Cualquier persona o grupo interno o externo a la organización que pueda afectar o ser afectado por las políticas, objetivos, decisiones y acciones de esta. Se utiliza también la expresión “partes interesadas” para referirse a este mismo concepto.

Grupo vulnerable: grupo de individuos que comparten una o varias características que son la base de discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural, político o de salud, y que les causan una

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 4 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

carencia de medios para alcanzar sus derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás.

Responsabilidad Social Empresarial (ISO 26000): la Responsabilidad de una organización respecto de los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, por medio de un comportamiento transparente y ético que: contribuya al desarrollo sostenible, la salud y el bienestar general de la Sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas, stakeholders; esté en cumplimiento con la legislación aplicable y sea consistente con normas internacionales de comportamiento; y esté integrada a través de toda la organización y practicada en sus relaciones.

La responsabilidad social es el compromiso, obligación y deber que poseen los individuos, miembros de una sociedad o empresa de contribuir voluntariamente para una sociedad más justa y de proteger el ambiente.

La responsabilidad social puede estar comprendida por acciones negativas y positivas, es decir, las primeras se refieren a abstenerse de actuar y las segundas a actuar.

Transparencia: apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa

5. MARCO LEGAL

5.1. La RSE en el Marco Nacional e Internacional:

La Responsabilidad Social Empresarial encuentra su fundamento primario en el derecho Internacional, más específicamente en el Libro Verde de Responsabilidad Social de la Comisión Europea, publicado en el 2001 (Green Paper: Promoting a European framework for Corporate Social Responsibility 2001): “La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir plenamente las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento”.

La Responsabilidad Social Corporativa en Colombia, nace de la preocupación por la violación de los derechos humanos, los impactos negativos en el medio ambiente, el desmejoramiento de la calidad de vida de la población, los

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 5 |

| | | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
|  E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

escándalos corporativos por la ausencia de ética empresarial y el trabajo infantil, entre otros. Por lo que en el año 2000 Colombia empieza a implementar la Declaración del Milenio conformada por ocho objetivos para ser cumplidos en el año 2015 (actualmente Objetivos de Desarrollo Sostenible – Agenda 2030).

El ICONTEC -como Organismo Nacional de Normalización- inició el proceso de creación del documento Guía Técnica de Responsabilidad Social – GTC 180, cuya definición de este término indica: “Es el compromiso voluntario que las organizaciones 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.”

Posteriormente, se aprobó la norma ISO 26000, cuya aplicación es de carácter voluntario y no exime a las organizaciones del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables. En consecuencia, una empresa socialmente responsable resulta ser aquella que, además de ofrecer productos y servicios, generar utilidades, empleos y pagar impuestos, identifica los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución.

Para el año 2000, Colombia firmó el Pacto Mundial (The Global Compact), en el cual el Secretario General invitó a los dirigentes empresariales a sumarse a una iniciativa internacional en cuyo marco las empresas colaborarían con los organismos de las Naciones Unidas, las organizaciones laborales y la sociedad civil para promover principios sociales y ambientales de carácter universal. Este programa está apoyado por seis agencias de las Naciones Unidas entre las cuales se encuentran el Alto Comisionado para los Derechos Humanos, el programa Medioambiental, la organización internacional del trabajo, el Programa de Desarrollo y la Organización para el desarrollo Industrial y cada una de estas se encarga de varios puntos del pacto mundial así:

Derechos Humanos: Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos proclamados en el ámbito internacional y deben asegurarse de no ser cómplices en abusos a los derechos humanos.

Normas Laborales: Las empresas deben respetar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva; deben eliminar todas las formas de trabajo forzoso u obligatorio; abolir de forma efectiva el trabajo infantil; y eliminar la discriminación con respecto al empleo y la ocupación.

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 6 |

| | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------|--|--|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 | | |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | | | | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | | | | |

Medio Ambiente: Las empresas deben apoyar los métodos preventivos con respecto a problemas ambientales, deberán adoptar iniciativas para promover una mayor responsabilidad ambiental y fomentar el desarrollo y la difusión de tecnologías inofensivas para el medio ambiente.

Lucha contra la corrupción: Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluyendo la extorsión y el soborno.

El 25 de septiembre de 2015, más de 150 jefes de Estado y de Gobierno se reunieron en la histórica Cumbre del Desarrollo Sostenible en la que aprobaron la Agenda 2030. Esta Agenda contiene 17 objetivos de aplicación universal que, desde el 1 de enero de 2016, rigen los esfuerzos de los países para lograr un mundo sostenible en el año 2030. Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) son herederos de los Objetivos de Desarrollo del Milenio (ODM) y buscan ampliar los éxitos alcanzados con ellos, así como lograr aquellas metas que no fueron conseguidas. Estos nuevos objetivos presentan la singularidad de instar a todos los países, ya sean ricos, pobres o de ingresos medianos, a adoptar medidas para promover la prosperidad al tiempo que protegen el planeta. Reconocen que las iniciativas para acabar con la pobreza deben ir de la mano de estrategias que favorezcan el crecimiento económico y aborden una serie de necesidades sociales, entre las que cabe señalar la educación, la salud, la protección social y las oportunidades de empleo, a la vez que luchan contra el cambio climático y promueven la protección del medio ambiente.

5.2. Normatividad relacionada con la RSE en Colombia:

Resolución 3280 de 2018: por medio de la cual se adoptan los lineamientos técnicos y operativos de la ruta integral para la promoción y mantenimiento de la salud y la ruta de atención en salud para la población materno perinatal, es imperante incluir las acciones adelantadas para el manejo del binomio madre – hijo con las estrategias de responsabilidad social.

Decreto 1072 de 2015: establece para que los empleadores desarrollen un proceso lógico y por etapas que se encuentre basado en la mejora continua con el objetivo de gestionar los peligros y los riesgos que puedan afectar la seguridad y la salud en el trabajo

Resolución 0312 de 2019: establecer los estándares mínimos del Sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para las personas naturales y jurídicas señaladas en el artículo segundo de este acto administrativo.

Decreto 612 de 2018: integra los planes institucionales en el plan anual de salud y dentro de estos se encuentra el plan estratégico de talento humano con todas las acciones y estrategias

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 7 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

Decreto 903 de 2014: por el cual se dictan las disposiciones del Sistema Único de Acreditación en salud y la resolución 2082 del mismo año por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del sistema, lo cual incluye la implementación y desarrollo del eje de responsabilidad social.

6. POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito en el ejercicio de la prestación de los servicios de salud implementa su direccionamiento estratégico fortaleciendo el talento humano, la gestión ambiental, la experiencia del paciente y su familia brindando atención humanizada, ejecutando acciones que respondan a las principales necesidades identificadas en la comunidad; estableciendo alianzas, convenios con otros sectores y determinantes sociales para contribuir a la ejecución de una gestión ética y transparente que generen una transformación cultural perdurable que impacte en el desarrollo sostenible institucional.

6.1. META

Identificar las estrategias y acciones que apoyan la cultura de responsabilidad social, dentro de cada proceso responsable para generar su mantenimiento y periódicamente poder medir su alcance y avance.

6.2. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLITICA

- **Respeto por los intereses de los procesos institucionales:** La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito se encuentra comprometida con los intereses de los procesos institucionales, los cuales deben ser atendidos y respetados.

Tener en cuenta dichas expectativas e intereses es condición básica para operar de manera legítima y asegurar el éxito en el mediano y largo plazo.

- **Respeto al principio de ética y buen gobierno:** Desde los procesos de direccionamiento y control interno se trabaja todo lo relacionado al Modelo integrado de planeación y gestión y los riesgos relacionados con la prevención de la corrupción, código de integridad y atención al ciudadano.
- **Humanización:** La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito dentro de su política de humanización contempla el respeto de los derechos

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 8 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

humanos reconociendo, tanto su importancia y su universalidad. Es decir, son aplicables a todos los individuos en el entendido de los usuarios y el cliente interno, con el fin de evitar que dichos derechos puedan ser vulnerados.

- **Modelo de Atención:** El modelo de atención en salud institucional de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito contempla dentro de sus acciones e intervenciones la responsabilidad social como un factor y un valor agregado frente a las buenas prácticas en los diferentes grupos poblacionales objeto de atención de acuerdo a sus necesidades al ingreso, a la planeación de la atención, a la ejecución del tratamiento y a su seguimiento.
- **Gestión de Calidad:** Desde la implementación y desarrollo de los componentes del sistema obligatorio de garantía de la calidad el Hospital contempla todas las acciones que se encaminan a generar valores agregados que incluyan todos los recursos con los que se cuentan: Talento humano, ambiente físico, tecnologías, sistemas de información, y los que se manejan específicamente para la atención de los pacientes.
- **Desarrollo Sostenible:** La sostenibilidad es el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones, garantizando el equilibrio entre el crecimiento económico, el medio ambiente y el bienestar social, La E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito se encuentra comprometida en el desarrollo de acciones que aporten al cumplimiento de las metas de los objetivos priorizados de desarrollo sostenible.

7. EJES DE ACCION

1. Promoción de una cultura de Responsabilidad Social.
2. Gestión de la ejecución de estrategias de responsabilidad social.
3. Estrategias de cumplimiento de la política de responsabilidad social.
4. Seguimiento y cumplimiento de las estrategias y actividades de responsabilidad social.

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 9 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

7.1. LINEAMIENTOS

Para lograr el cumplimiento de nuestros objetivos el programa y la política establecen unos lineamientos que contribuyen a mejorar el cumplimiento de los objetivos de los procesos tanto estratégicos, misionales como de apoyo.

1. El proceso de nivel de nivel directivo de experiencia del paciente y su familia, el proceso de nivel misional de hospitalización, los procesos del nivel de apoyo de gestión ambiental y talento humano y el proceso de nivel de evaluación y seguimiento de control interno son los responsables del cumplimiento y mantenimiento de las estrategias, programas de responsabilidad social.
2. Cada uno de los líderes de los procesos institucionales deben realizar los seguimientos periódicos al cumplimiento de los indicadores de los programas, proyectos y estrategias.

7.2. PRINCIPIOS DEL PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los principios que orientan la Política de Responsabilidad social son:

Mejoramiento continuo de los procesos sobre todo los que tienen identificadas estrategias, actividades y programas para impulsar la responsabilidad social.

Direccionamiento Estratégico: Es importante que desde el contexto estratégico se implementen las acciones y la metodología relacionada con la responsabilidad social como parte de las acciones adelantadas por la alta dirección.

Planes Operativos Anuales: Dentro de las acciones programadas en los planes institucionales se establecen indicadores que deben ser contemplados en la implementación y desarrollo de la responsabilidad social.

7.3. PROMOCION DE LA CULTURA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

- A nivel de la seguridad del paciente:

Adelantando todas las actividades que permitan implementar experiencias exitosas para prevenir el riesgo de presencia de eventos adversos y/o eliminar los mismos.

Identificando e interviniendo los factores contribuyentes para que se presentes incidentes o eventos adversos.

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 10 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

- **A nivel de humanización:**

Con el cliente interno priorizando acciones de bienestar social, entrenamiento y preparación del talento humano frente a actividades propias de su trabajo y a su tiempo de vinculación con la entidad.

- **A nivel de Gestión de la Tecnología:**

Adecuado manejo – racionalización de los recursos tecnológicos y sistemáticos

- **A nivel de Gestión del riesgo:**

Implementar, socializar y evaluar el plan anticorrupción y de buenas prácticas.

- **A nivel de experiencia del paciente y su familia:**

Con el cliente externo y su familia desde el proceso de experiencia del paciente y su familia – trabajo social – soporte psicológico sensibilización y acciones que permitan mejorar las estancias prolongadas. Atención binomio madre – hijo, población vulnerable – alojamiento conjunto.

- **A nivel de Mejoramiento continuo de la calidad:**

Realizando el seguimiento y verificando los indicadores de las estrategias y actividades implementadas.

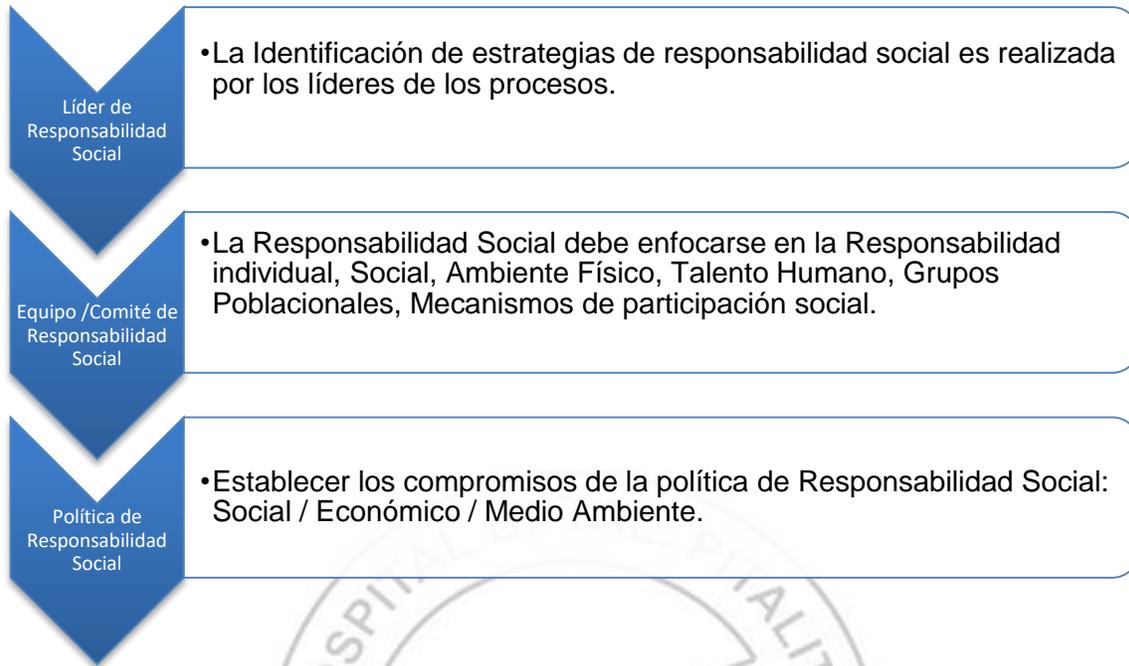
- **A nivel de transformación cultural:**

Contar con y brindar las herramientas necesarias para promover la Responsabilidad social a través del cumplimiento y convocatoria del comité y del grupo de líderes de procesos encargados de las estrategias.

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 11 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

7.4. MODELO



7.5. CULTURA

7.5.1. Conocimiento de los Objetivos estratégicos de la entidad:

- ✓ Desarrollar el modelo de atención integral y humanizado en respuesta a las necesidades de la población usuaria enmarcados en la Red Departamental.
- ✓ Consolidar las competencias del Talento Humano, fortaleciendo el crecimiento personal y laboral en un clima de mutua confianza, que conlleve al desarrollo integral de las personas y al cumplimiento de los propósitos organizacionales.
- ✓ Disponer y mantener la infraestructura tecnológica, física, de información y comunicaciones actualizada, eficiente y segura a través de un adecuado mantenimiento, reposición, adquisición y entrenamiento para su uso adecuado.

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 12 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

- ✓ Mantener la sostenibilidad financiera de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, a través de una gestión eficiente de los recursos que permita la prestación de servicios en condiciones de calidad y competitividad.
- ✓ Gestionar el desarrollo sostenible de la Empresa Social del Estado a través del mantenimiento de las relaciones de confianza equitativas y justas con la comunidad, proveedores y empleados, generando impactos sociales y costo ambientales en la zona de influencia.

7.5.2. Niveles de responsabilidad frente a la identificación y seguimiento de las estrategias:

Gerencia: respaldar desde el Direccionamiento Estratégico el cumplimiento de los objetivos, principios y estrategias del Eje de Responsabilidad Social Empresarial.

Líder del Eje: participar en la gestión, puesta en marcha y seguimiento de las acciones proyectadas en el marco del cumplimiento de los objetivos del Eje de RSE.

Líder de cada proceso que hace parte del Eje RSE: proyectar, liderar y realizar seguimiento al impacto de las acciones y estrategias que permitan el cumplimiento de los objetivos de la RSE.

7.5.3. Mecanismos de comunicación utilizados para dar a conocer la política en todos los niveles de la entidad:

- ✓ Comité Gerencial
- ✓ Socialización mediante reuniones lideradas por los coordinadores de cada área.
- ✓ Página Web
- ✓ Semana de la acreditación.
- ✓ Inducciones de Talento Humano.

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 13 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

8. LÍNEAS DE ACCIÓN

La política y el programa de responsabilidad social de la E.S.E Hospital San Antonio de Pitalito están enmarcados en el desarrollo de acciones de Talento Humano, experiencia del paciente y su familia, gestión ambiental, atención centrada en la población vulnerable identificada, articulando políticas institucionales como IAMII y Seguridad de paciente.



Ilustración 1. Logo de Responsabilidad Social Empresarial Institucional



Ilustración 2. Resumen gráfico de las líneas de acción de RSE de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 14 |



E.S.E Hospital Departamental
San Antonio de Pitalito

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL
SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2**

PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL

NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

**CÓDIGO:
HSP-DE-PRO02
08/10/2019
1.0**

| PROCESO RESPONSABLE | LINEA DE ACCION | ESTRATEGIA |
|---------------------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Hospitalización | Atención Binomio Madre - Hijo | Alojamiento Conjunto Atención diferencial de gestantes indígenas |
| Gestión Ambiental | Hospital Verde | Implementación de acciones para el cumplimiento de los objetivos de la Agenda Global de Hospitales Verdes y Saludables |
| Control Interno | Gestión de Riesgos | Colombia compra eficiente, SECOP – Plan anticorrupción – indicadores financieros (austeridad en el gasto público). |
| Experiencia del Paciente y su Familia | Humanización | Viernes de humanización como aporte dentro de la atención de los pacientes (Los colaboradores traen artículos de aseo personal, ropa, alimentos no perecederos y dinero) Para apoyar los usuarios de bajos recursos y no cuentan con estos, así como los pacientes en vulnerabilidad y abandono social. Biblioteca solidaria – apadrinamiento de paciente de lectura y donación de libros. DignificArte Receta Deportiva Estrategia de apoyo espiritual, (Capilla de oración, unción de los enfermos, confesiones) |
| Talento Humano | Bienestar Social | Preparación de funcionarios para retiro de la vida laboral. Incentivos no pecuniarios Reconocimiento a los mejores colaboradores de mes Día de cumpleaños libre Semilleros de Talento Humano dentro de la vinculación para desarrollar procesos. |

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 15 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

9. INDICADORES

| FICHA No. 1 | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividades de Responsabilidad Social del Nivel Estratégico Línea: Experiencia del Paciente y su Familia | |
| COLABORACIÓN | Experiencia del Paciente y su familia |
| DESTINATARIOS/AS | Pacientes – Familiares |
| OBJETIVO: Desarrollar actividades complementarias a los tratamientos y cuidados con los pacientes y sus familias que permitan mejorar su estancia en los diferentes servicios | |
| DESCRIPCIÓN | Viernes de humanización como aporte dentro de la atención de los pacientes. |
| | Biblioteca solidaria – apadrinamiento de paciente de lectura y donación de libros. |
| | DignificArte Receta Deportiva |
| INDICADORES | No. de actividades cumplidas /Total de actividades programadas en un periodo *100 |
| | No. de Funcionarios comprometidos con las actividades /Total de funcionarios convocados *100 |

| FICHA No. 2 | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| Actividades de Responsabilidad Social del Nivel Misional Línea: Asistencial | |
| COLABORACIÓN | Hospitalización |
| DESTINATARIOS/AS | Pacientes – Familiares |
| OBJETIVO: Desarrollar actividades complementarias a los tratamientos y cuidados con los pacientes y sus familias que permitan mejorar su estancia en los diferentes servicios. | |
| DESCRIPCIÓN | Alojamiento Conjunto Atención diferencial a gestantes indígenas. |
| | 1. % De madres beneficiadas del Alojamiento Conjunto en el período. |
| INDICADORES | No. Total de partos atendidos en el período. |

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 16 |

| | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | |

| | |
|--|------------------------------------------------------------------------------------|
| | 2. % De gestantes Indígenas a quienes se aplicó protocolo de atención diferencial. |
| | No. Total de partos atendidos de población indígena en el período. |

| FICHA No. 3 | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Actividades de Responsabilidad Social del Nivel de Apoyo Línea: Gestión Ambiental | |
| COLABORACIÓN | Gestión Ambiental |
| DESTINATARIOS/AS | Pacientes – Familiares – Colaboradores |
| OBJETIVO: Realizar actividades que permitan mejorar la gestión ambiental de la institución y su entorno cumpliendo con los objetivos priorizados de la agenda global de hospitales verdes | |
| DESCRIPCIÓN | Implementación de acciones para el cumplimiento de los objetivos de la Agenda Global de Hospitales Verdes y Saludables |
| INDICADORES | 1. % de cumplimiento de las acciones para el alcance de los objetivos priorizados de la agenda global. |
| | 2. % De Adherencia al PGIRASA |
| | 3. % De participación en programas ambientales |

| FICHA No. 4 | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Actividades de Responsabilidad Social del Nivel de Apoyo Línea: Talento Humano | |
| COLABORACIÓN | Talento Humano |
| DESTINATARIOS/AS | Colaboradores |
| OBJETIVO: Aportar en el mejoramiento de la Calidad de vida de los colaboradores así como del bienestar social de los trabajadores. | |
| DESCRIPCIÓN | Preparación de funcionarios para retiro de la vida laboral. |
| | Reconocimiento a los mejores colaboradores de mes |
| | Día de cumpleaños libre |
| | Incentivos no pecuniarios |

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 17 |

| | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--------------------------------------------------------|
|  | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | | CÓDIGO: HSP-DE-PRO02 08/10/2019 1.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL | | |

| | |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| | Semilleros de Talento Humano dentro de la vinculación para desarrollar procesos. |
| INDICADORES | 1. % cumplimiento del plan de bienestar. |
| | 2. % Satisfacción del cliente interno. |

| FICHA No. 5 | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| Actividades de Responsabilidad Social del Nivel de Apoyo Línea: Control Interno | |
| COLABORACIÓN | Control Interno |
| DESTINARIOS/AS | Colaboradores - Proveedores |
| OBJETIVO: Verificar que los procesos se lleven a cabo aplicando los valores del código de integridad y sean ejecutados con ética y transparencia. | |
| DESCRIPCIÓN | Colombia compra eficiente, SECOP- |
| | Plan anticorrupción |
| | Indicadores financieros (austeridad en el gasto público). |
| INDICADORES | No. de compromisos publicados / Total de compromisos celebrados |
| | % de socialización del plan anticorrupción y buen gobierno |

10. RESPONSABLES

Proceso de Hospitalización, Gestión Ambiental, Control interno, Experiencia del paciente y su familia y Talento Humano.

| | | | | | |
|---------------|------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|-----------------|--------------|
| FECHA: | Elaboración: 13/08/2019 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 04/10/2019 | Acta No. 006 del 08/10/2019 Comité de Gestión de la Calidad de la Atención en Salud | Resolución No. 316 08/10/2019 | 1.0 | 18 |