

	<b>UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA</b>			
	Documento	Código	Fecha	Revisión
	<b>FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO</b>	<b>F-AC-DBL-007</b>	<b>08-07-2021</b>	<b>B</b>
Dependencia	Aprobado		Pág.	
<b>DIVISIÓN DE BIBLIOTECA</b>	<b>SUBDIRECTOR ACADEMICO</b>		<b>1(1)</b>	

## RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

<b>AUTORES</b>	Danghelly Jovanna Casadiego Sanabria		
<b>FACULTAD</b>	Ciencias administrativas y económicas		
<b>PLAN DE ESTUDIOS</b>	Administración de Empresas		
<b>DIRECTOR</b>	Henry Carrascal Carrascal		
<b>TÍTULO DE LA TESIS</b>	Acompañamiento administrativo en el Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S		
<b>TITULO EN INGLES</b>	Administrative support at the San Rafael Arcangel S.A.S Service Center		
<b>RESUMEN (70 palabras)</b>			
<p>En el plan de trabajo desarrollado en el Centro de atención San Rafael Arcángel se logró realizar un acompañamiento y fortalecimiento en su estructura debido a su proceso de nacimiento como empresa, en la cual, se ejecutaron tareas sencillas hasta aquellas que requerían un mayor nivel de dificultad como la habilitación ante el Instituto departamental de Salud y posteriormente el apoyo en la apertura de la IPS al público.</p>			
<b>RESUMEN EN INGLES</b>			
<p>In the work plan developed in the San Rafael Arcángel Service Center, it was possible to carry out an accompaniment and strengthening in its structure due to its birth process as a company, in which simple tasks were executed up to those that required a higher level of difficulty. such as the qualification before the departmental Institute of Health and later the support in the opening of the IPS to the public.</p>			
<b>PALABRAS CLAVES</b>	Estructura, Salud, Responsabilidad, Gestión, Habilitación.		
<b>PALABRAS CLAVES EN INGLES</b>	Structure, Health, Responsibility, Management, Enabling.		
<b>CARACTERÍSTICAS</b>			
<b>PÁGINAS: 96</b>	<b>PLANOS:</b>	<b>ILUSTRACIONES: 39</b>	<b>CD-ROM: 1</b>



Acompañamiento administrativo en el Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S

Danghelly Jovanna Casadiego Sanabria

Facultad de ciencias administrativas y económicas, Universidad Francisco de Paula

Santander seccional Ocaña

Administración de empresas

Msc. Henry Carrascal Carrascal

19 de octubre de 2022

## Índice

Resumen .....	7
Introducción.....	8
Capítulo 1. Acompañamiento administrativo en el Centro de atención San Rafael	
Arcángel S.A.S. ....	9
1.1 Descripción breve de la empresa. ....	9
1.1.1 Misión. ....	9
1.1.2 Visión. ....	10
1.1.3 Objetivos de la empresa. ....	10
1.1.4 Descripción de la estructura organizacional.....	10
1.1.5 Descripción de la dependencia a la que fue asignado. ....	11
1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada. ....	12
1.3 Objetivos de la pasantía. ....	16
1.3.1 Objetivo general. ....	16
1.3.2 Objetivos específicos. ....	16
1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma. ....	16
1.5 Cronograma de actividades.....	18
Capítulo 2. Enfoques Referencial.....	
2.1. Enfoque conceptual.....	20
2.1.1. Servicio.....	20
2.1.2. Servicio de salud. ....	20
2.1.3. Administración.....	20
2.1.4. Responsabilidad social empresarial. ....	21
2.1.5. Drogadicción. ....	21
2.1.6. Centro de rehabilitación. ....	22

2.1.7. Salud Mental. ....	22
2.2. Enfoque legal. ....	23
Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo.....	24
3.1 Presentación de resultados. ....	23
3.1.1 Objetivo específico 1. Orientar procesos de responsabilidad social empresarial en el Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S .....	25
3.1.2 Objetivo específico 2. Apoyar el correcto funcionamiento del talento humano en todas las áreas de la empresa. ....	32
3.1.3 Objetivo específico 3. Registrar inventario de insumos, bienes muebles e inmuebles en la IPS. ....	43
3.2 Actividades extras realizadas durante la pasantía.....	49
3.2.1 Logo de la empresa .....	49
3.2.2 Apoyo en la creación de la estructura y cultura organizacional.....	50
3.2.3 Apoyo en la creación del portafolio de servicios .....	52
3.2.4 Creación de toda la señalización y otros carteles requeridos en la IPS..	54
3.2.5 Apoyo en la documentación para la habilitación de la IPS .....	55
3.2.6 Revisión de hojas de vida.....	57
3.2.7 Compras .....	58
3.2.8 Presupuestos.....	59
3.2.9 Trámites del software médico para la empresa .....	61
Capítulo 4. Diagnóstico final.....	62
Conclusiones.....	64
Recomendaciones .....	66
Referencias .....	68
APENDICES .....	70

## Lista de tablas

<b>Tabla 1</b> Matriz DOFA del Centro de atención San Rafael Arcángel .....	12
<b>Tabla 2</b> Actividades a realizar durante la pasantía .....	16
<b>Tabla 3</b> Cronograma mensual de las actividades.....	18
<b>Tabla 4</b> Lista de áreas y profesionales que participaron en la socialización de RSE .....	27
<b>Tabla 5</b> Listado de capacitaciones .....	33

## Lista de figuras

<b>Figura 1</b>	Estructura organizacional del Centro de atención San Rafael Arcángel .....	10
<b>Figura 2</b>	Contenido del plan de responsabilidad social empresarial .....	26
<b>Figura 3</b>	Actividades de responsabilidad social empresarial.....	29
<b>Figura 4</b>	Actividades de responsabilidad social empresarial con los pacientes .....	30
<b>Figura 5</b>	Grupos de interés de RSE .....	31
<b>Figura 6</b>	Diálogo con los grupos de interés sobre RSE.....	32
<b>Figura 7</b>	Cronograma de capacitaciones.....	34
<b>Figura 8</b>	Formato de limpieza y desinfección de áreas .....	36
<b>Figura 9</b>	Formato de limpieza y desinfección de baños más áreas.....	37
<b>Figura 10</b>	Formato de medicamentos .....	38
<b>Figura 11</b>	Formato inventario de medicamentos farmacia .....	38
<b>Figura 12</b>	Kardex de medicamentos de los pacientes.....	39
<b>Figura 13</b>	Área de farmacia .....	39
<b>Figura 14</b>	Área de medicamentos controlados .....	40
<b>Figura 15</b>	Área de farmacia .....	41
<b>Figura 16</b>	Evidencia de requisas realizadas en diferentes áreas de la IPS.....	43
<b>Figura 17</b>	Inventario de oficina .....	44
<b>Figura 18</b>	Inventario almacén.....	45
<b>Figura 19</b>	Lista de medicamentos para pedido a Distrifarmacos .....	46
<b>Figura 20</b>	Lista de insumos para cocina .....	47
<b>Figura 21</b>	Proceso de compra y recibido de medicamentos e insumos .....	47
<b>Figura 22</b>	Otras compras para la IPS.....	48
<b>Figura 23</b>	Logo inicial de la IPS.....	50
<b>Figura 24</b>	Logo definitivo del Centro de atención.....	50
<b>Figura 25</b>	Misión de la empresa .....	51
<b>Figura 26</b>	Visión de la empresa.....	51
<b>Figura 27</b>	Valores de la empresa .....	51
<b>Figura 28</b>	Organigrama de la empresa.....	52
<b>Figura 29</b>	Portafolio de servicios.....	53

<b>Figura 30</b> Contenido del portafolio de servicios .....	54
<b>Figura 31</b> Señalización de farmacia .....	55
<b>Figura 32</b> Señalización de las diferentes áreas de la empresa .....	55
<b>Figura 33</b> Documentos de habilitación para el Instituto departamental de salud.....	57
<b>Figura 34</b> Recepción de hojas de vida.....	57
<b>Figura 35</b> Recepción de facturas de las compras realizadas.....	58
<b>Figura 36</b> Presupuesto para cocina .....	60
<b>Figura 37</b> Presupuesto de varios útiles .....	60
<b>Figura 38</b> Presupuesto para comida.....	60
<b>Figura 39</b> Propuesta económica para el software médico .....	61

## **Resumen**

El informe que se presenta a continuación tiene como finalidad mostrar el trabajo realizado durante el desarrollo de la pasantía como modalidad de grado en la empresa Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S. en Ocaña, Norte de Santander.

Además, por medio de las actividades propuestas por el jefe inmediato que se realizaron, las cuales serán mencionadas detalladamente más adelante, se aportó y reforzó en el área administrativa todos los saberes obtenidos durante la carrera profesional, lo cual permitió una mayor importancia a las labores ejercidas como futuros administradores,

## **Introducción**

El Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S. es una institución prestadora de servicios de salud, la cual, acaba de abrir sus puertas a pacientes consumidores de sustancias psicoactivas, luego, de haber pasado por un proceso de habilitación revisado por el Instituto Departamental de Salud verificando que las instalaciones y los procedimientos que se llevarían a cabo fueran de calidad.

Esta empresa fue escogida para realizar la pasantía debido a que, como toda empresa que se crea, aunque esta nazca como una entidad pequeña, las tareas que hay pendientes por ejecutar y los procesos internos que se deben llevar a cabo en una institución de salud son minuciosos, variados y vigilados, además, el valor agregado que la junta directiva quiere darle a la empresa, genera una serie de actividades y procedimientos que se deben cumplir, por lo cual, se planifica el plan de trabajo de pasantía según los requerimientos existentes y, con el apoyo del pasante lograr un nacimiento empresarial de valor.

En ese orden de ideas, con el acompañamiento administrativo brindado por el pasante, se logró cumplir con el plan de trabajo planteado apoyándose en el cronograma de actividades, el cual permitió conseguir resultados positivos, pues, además de los objetivos propuestos, se organizaron otras áreas y se llevaron a cabo actividades extras que permitieron el crecimiento de la entidad, logrando así ejecutar satisfactoriamente con las tareas establecidas con anterioridad demostrando un trabajo eficiente y eficaz descritos en el presente informe.

# **Capítulo 1. Acompañamiento administrativo en el Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S.**

## **1.1 Descripción breve de la empresa**

El Centro de Atención San Rafael Arcángel, es una institución prestadora de servicios, basada en principios, valores y la oración permanente, como parte integral del ser humano; guiados por nuestro Arcángel San Rafael, sanador y conocido como la medicina de Dios, quien representa la sanación y purificación del alma y del cuerpo.

Con el propósito de brindar una atención personalizada enfocada en la patología de cada paciente, segura, de calidad y con espacios diferenciados; el Centro de Atención San Rafael Arcángel, cuenta con instalaciones nuevas, construidas bajo los principios normativos vigentes legales.

Cuenta con un equipo interdisciplinario, con experiencia en el manejo de adicciones, conformado por Psiquiatría, Psicología clínica y de la salud, Trabajo Social, Terapia física, Servicio Farmacéutico, Nutrición, Terapia Ocupacional y Enfermería.

### ***1.1.1 Misión***

Ofrecer servicios de calidad enfocados en la patología, en el tratamiento y rehabilitación oportuna de las adicciones a través del fortalecimiento de la identidad como persona, mejorando su estilo de vida y su capacidad de tomar decisiones.

### ***1.1.2 Visión***

Ser reconocidos como uno de los mejores centros de rehabilitación, por la alta calidad de nuestra atención y la calidez humana de nuestros procesos.

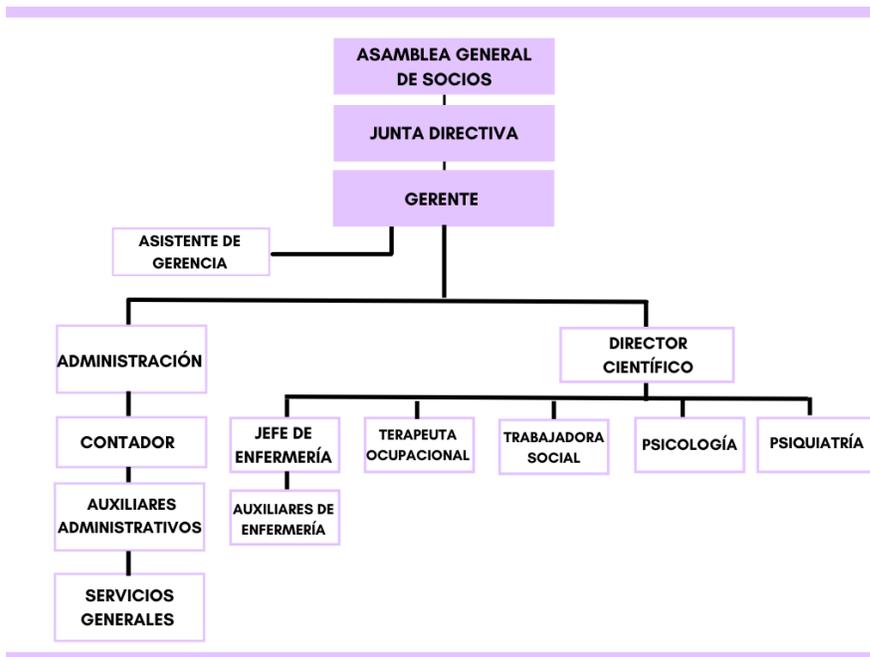
### ***1.1.3 Objetivos de la empresa***

- El tratamiento de pacientes consumidores de sustancias psicoactivas.
- Implementar programas y proyectos enfocados en la prevención del consumo de drogas ilícitas.

### ***1.1.4 Descripción de la estructura organizacional***

## **Figura 1**

*Estructura organizacional del Centro de atención San Rafael Arcángel*



La estructura organizacional cuenta con dos áreas, una es de servicios de salud, que son las atenciones directas con los pacientes, donde se encuentran el jefe de enfermería y los auxiliares, el regente de farmacia y demás personal que ayuda al proceso de rehabilitación de los pacientes como psicología, psiquiatría, terapeutas y trabajadores sociales.

Por otro lado, está el área administrativa, en la que se lleva el proceso de facturación, documentos de habilitación de la IPS, procesos de calidad, el estándar de talento humano y otras gestiones administrativas que se requieran durante la jornada laboral.

### ***1.1.5 Descripción de la dependencia a la que fue asignado***

La dependencia en la que se realizará la pasantía es el área administrativa como asistente de gerencia, en el que se desempeñarán tareas que sean asignadas por el jefe inmediato o la empresa en general, atendiendo las necesidades, procesos y aplicaciones que se implementarán, además de las que realizaré para llevar a cabo el plan de mejoramiento que se implemente en el Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S.

Aquí se llevan registros y actividades relacionadas con la habilitación de los servicios de la IPS, salud y seguridad en el trabajo, talento humano y entre otras, con el fin de llevar un control y seguimiento a los diferentes procesos que se desarrollan en la empresa. Además, de ser el área encargada de programar capacitaciones o charlas, enseñar y permanecer en constante revisión del bienestar laboral, aplicación de nuevas prácticas y costumbres que sean fructíferas para el centro de rehabilitación, para sus empleados y clientes.

### ***1.2 Diagnóstico inicial de la dependencia asignada***

**Tabla 1**

*Matriz DOFA del Centro de atención San Rafael Arcángel*

	<b>FORTALEZAS</b>	<b>DEBILIDADES</b>
<b>MATRIZ DOFA CENTRO DE ATENCIÓN SAN</b>	1- La documentación que poseen está debidamente organizada y dispuesta para su uso.	1- Carencia de recursos económicos para la adquisición de todos los implementos para

<b>RAFAEL ARCÁNGEL S.A.S.</b>	<p>2- Existen fundamentos sólidos para la composición del Centro de la rehabilitación.</p> <p>3- Se cuenta con una visión claro sobre el direccionamiento del centro de atención.</p> <p>4- Existe un proceso de cumplimiento de requisitos por parte de leyes, decretos y las entidades pertinentes.</p>	<p>el inicio de actividades.</p> <p>2- No se cuenta con contratos con ninguna de las Entidades Prestadoras de Salud que existen en la región.</p> <p>3- No se encuentran habilitados los servicios de la IPS.</p> <p>4- Existen falencias en la preparación interna para la cultura organizacional.</p>
<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>
<p>1- Existencia de potenciales pacientes en la ciudad.</p> <p>2- La comunidad conoce de los servicios y sus fundadores.</p> <p>3- Posibilidad de obtener buenos contratos con EPS.</p> <p>4- Pronta respuesta para habilitar los servicios de la EPS.</p>	<p>- Continuar reuniendo y adaptando el centro de atención para obtener la habilitación de los servicios. (F4-O4)</p> <p>- Aprovechar que la comunidad conoce la institucion y fortalecer su imagen con las visiones que se tienen sobre su direccionamiento. (O2-F3)</p>	<p>- Fortalecer la cultura organizacional por medio de valores, capacitaciones, calidad del talento humano para mantener una imagen favorable y de calidad a la comunidad. (D4-O2)</p>

<b>AMENAZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>
1- Crisis sanitaria y economica actual.	- Aprovechar el buen fundamento de la	- Obtener la documentación para
2- Existencia de otros centros de rehabilitación en la ciudad.	composición del centro de atención para obtener una buena posición frente a la comunidad. (A2-F2)	la habilitación de manera rápida y así buscar contratos en el menor tiempo posible. (A3-D2)
3- No obtener contratos con EPS rapidamente debido a los que ya existen.		

### **1.2.1 Planteamiento del problema**

El Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S. es un centro de rehabilitación de drogadictos que está por realizar su apertura al público y así poder brindar todos los servicios y atenciones para aquellas personas que necesiten resurgir a la comunidad con un nuevo propósito para sí mismos con ayuda de personas y procesos especializados en el área, con prácticas que marcarán la diferencia y generarán un valor agregado.

Al ser una empresa de salud próxima a prestar sus servicios médicos para personas con drogadicción, pueden tener algunas carencias en su cultura organizacional las cuales pueden provenir de otras experiencias laborales negativas, una comunicación poco amena

al momento de relacionarse con los demás compañeros, falta de valores y ética en las prácticas internas e incluso la capacidad de la resolución de conflictos, la relación del talento humano y el mantenimiento de la calidad en procesos; esto debido a que se deben incorporar y adoptar diferentes prácticas, sistemas u otras exigencias que son necesarias para su correcto funcionamiento, aquellos que son exigidos por leyes y decretos para colocar en marcha entidades de salud, incluidos esos conceptos y hábitos que en los últimos años han tomado mayor importancia, entre ellos la responsabilidad social empresarial, que son adquiridos si la empresa lo desea; con el fin de garantizar que sus labores y procedimientos sean los adecuados, contando con la calidad que se debe ofrecer a la comunidad y sus involucrados directos.

Por otra parte, el ser una entidad que tratará con pacientes que se hallan en un estado mental delicado, las relaciones entre trabajadores, trabajadores-pacientes y paciente-paciente pueden llegar a no ser las adecuadas debido a las condiciones en las que se encuentran estos últimos, costumbres aprendidas de otras experiencias laborales, prejuicios provenientes de la sociedad, normas por parte de los superiores u otros que resulten nocivos para el desarrollo de los procesos que se harán con cada uno de los pacientes, lo cual no es bien visto tanto dentro de la institución como con la comunidad, por lo que puede llegar a ser una falencia para el Centro de rehabilitación ya que, comenzando las labores es importante mostrar una institución sólida, con principios y prácticas más humanas, con valores, un ambiente y cultura organizacional fortalecidas, además de que se busca que este marque la diferencia y funcione como valor agregado en sus servicios, por la forma en que se maneja el paciente y sus aplicaciones terapéuticas, para que puedan resurgir con una nueva visión sobre la vida.

### ***1.3 Objetivos de la pasantía***

#### ***1.3.1 Objetivo general***

- Realizar el acompañamiento administrativo en el Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S.

#### ***1.3.2 Objetivos específicos***

- Colaborar procesos de responsabilidad social empresarial en el Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S.
- Apoyar el correcto funcionamiento del talento humano en todas las áreas de la IPS.
- Establecer inventario de insumos, bienes muebles e inmuebles en el Centro de rehabilitación.

### ***1.4 Descripción de las actividades a desarrollar en la misma***

**Tabla 2**

*Actividades a realizar durante la pasantía*

<b>Objetivo general</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Actividades a desarrollar en la empresa para hacer el cumplimiento de los objetivos específicos</b>
-------------------------	------------------------------	--

---

Realizar el acompañamiento administrativo en el Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S.	1. Colaborar procesos de responsabilidad social empresarial en el Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S	1. Aportar en la elaboración de guía de responsabilidad social donde se incluyan costumbres, valores, misión, visión y demás que se requieran encaminadas a unas políticas y costumbres beneficiosas para la empresa. 2. Participar en la socialización con los trabajadores la responsabilidad social empresarial. 3. Programar y realizar actividades de responsabilidad social empresarial involucrando al personal y pacientes. 4. Dialogar con los grupos de interés sobre las actividades de responsabilidad social.
	2. Apoyar el correcto funcionamiento del talento humano en todas las áreas de la empresa.	1. Programar capacitaciones enfocadas en calidad, salud y seguridad en el trabajo, ética laboral, valores, entre otras. 2. Verificar periódicamente los procesos de calidad en el área de talento humano.

---

- 
- |  |   |
|--|---|
| 3. Establecer inventario de insumos, bienes muebles e inmuebles en la IPS. | 3. Verificar que la seguridad y salud en el trabajo este en buenas condiciones.<br><br>1. Realizar un inventario de insumos, bienes muebles e inmuebles.<br>2. Programar semanalmente la lista de compras.<br>3. Realizar las compras requeridas.<br>4. Implementar una alternativa para llevar el control de inventarios al día. |
|--|---|
- 

### *1.5 Cronograma de actividades*

**Tabla 3**

*Cronograma mensual de las actividades*

No. ACT	ACTIVIDAD	MES 1					MES 2					MES 3					MES 4				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Socializar con los trabajadores la responsabilidad social empresarial.	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x



## ***2.1. Enfoque conceptual***

### ***2.1.1. Servicio***

Se puede entender “servicio” como aquella acción de hacer “algo” por otra persona que esta le ordena. Sin embargo, este concepto tiene diferentes significados dependiendo del punto de vista del que sea visto. Por ejemplo, en mercadeo y la economía puede interpretarse como la actividad que busca satisfacer las necesidades de los clientes, la cual debe incluirse pues, ya se hable de un bien o servicio, son lo mismo, pero cambian en la forma de tangible e intangible, pues el primero puede ser tomado y el segundo solo es prestado. (Equipo editorial, 2021)

### ***2.1.2. Servicio de salud***

Este se refiere a ese servicio intangible, que está orientado al cuidado, recuperación y promoción de la salud en una comunidad, es una asistencia sanitaria, en la que no solo se atienden personas con enfermedades y trastornos, sino también la prevención de estas y dar a conocer diversas formas de mantener una vida saludable. (Pérez Porto & Merino, 2014)

### ***2.1.3. Administración***

Según (Chiavenato, 2004) “es el proceso de planear, organizar, dirigir y controlar el uso de los recursos para lograr los objetivos organizacionales”. Por lo anterior, se puede

explicar que un administrador busca la forma más eficiente y eficaz de usar todos los recursos tanto humanos, económicos y de materias primas para obtener resultados positivos, alcanzar los objetivos y metas organizacionales, satisfacer el mercado en el cual está involucrado y generar beneficios a terceros.

#### ***2.1.4. Responsabilidad social empresarial***

Para (Núñez, 2003) la responsabilidad social empresarial indica:

*“cualquiera sea la definición adoptada, todas coinciden en la necesidad de promover las buenas prácticas en los negocios a través de asumir, por parte de la empresa, de la responsabilidad de los impactos que genera la actividad productiva a la que se dedica”* (p.11)

La RSE son unas prácticas sociales que las empresas aplican tanto interna como externamente, con el fin de contribuir a la comunidad, para mejorar la calidad de vida de las personas, mediante acciones que aporten a pequeña o gran escala, en distintos ámbitos como ambiental, laboral, económicamente, entre otros; empezando desde dentro de la empresa involucrándolos con este proceso.

#### ***2.1.5. Drogadicción***

Se conoce como drogadicción a las personas que son adictas a las drogas o sustancias psicoactivas, lo cual es una enfermedad cerebral crónica. En otras palabras, esto hace que una persona tome drogas constantemente provocando un daño en el cuerpo de

quien consume, además de generar un cambio en el cerebro que pueden ser duraderos, por lo que se considera una enfermedad recurrente, ya que las personas que se hayan recuperado de esta siguen en riesgo de volver a consumir estas sustancias, incluso si han pasado varios años desde la última vez. (NIH, 2021)

#### ***2.1.6. Centro de rehabilitación***

Es el termino genérico que se le da al lugar donde se dispone de lo necesario para el tratamiento para personas con adicción a las drogas; en este centro se les proporciona a los pacientes una atención especializada e individual de terapia para desintoxicar y ayudar a los adictos a hallar el estado de sobriedad, mejorando su salud física y mental, y en especial, su bienestar general, pues es fundamental para que la recuperación de la persona sea exitosa y se mantenga. (Recovery, 2022)

#### ***2.1.7. Salud Mental***

Esta hace referencia al bienestar cognitivo, conductual y emocional de un individuo, en el que se ve involucrado sus pensamientos, sentimientos y comportamientos. Es también, un estado de bienestar en el que la persona es consciente de sus capacidades, como afrontar las tensiones que se presenten en su diario vivir, trabajar de forma productiva y crecer como persona, cuidar de su propio bienestar y la felicidad. (Felman, 2021)

## ***2.2.Enfoque legal***

La Constitución Política de Colombia es la recopilación de las leyes fundamentales donde están incluidos los derechos de los ciudadanos en las actividades económicas.

### **Artículo 333:**

La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley. La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional. La ley delimitará el alcance de la libertad económica cuando así lo exijan el interés social, el ambiente y el patrimonio cultural de la Nación. (Constitución Política, 2022)

Según (Congreso de la República, 2022) **la ley 100 de 1993** establece que:

*“Artículo 156. Características básicas del Sistema General de Seguridad Social en Salud. El Sistema General de Salud tendrá las siguientes características:*

*i) Las Instituciones Prestadoras de Salud son entidades oficiales, mixtas, privadas, comunitarias y solidarias, organizadas para la prestación de los servicios de salud a los afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud, dentro de las Entidades Promotoras de Salud o fuera de ellas. El Estado podrá establecer mecanismos para el fomento de estas organizaciones y abrir líneas de crédito para la organización de*

*grupos de práctica profesional y para las Instituciones Prestadoras de Servicios de tipo comunitario y Solidario”.*

(Congreso de la República, 2022) **LEY 100 DE 1993, ARTÍCULO 159:**

*Garantías de los afiliados. Se garantiza a los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud la debida organización y prestación del servicio público de salud, en los siguientes términos: La atención de urgencias en todo el territorio nacional.*

(Ministerio de Salud, 2015) **RESOLUCIÓN 5596 DE 2015:**

*Por la cual se definen los criterios técnicos para el Sistema de Selección y Clasificación de pacientes en los servicios de urgencias "Triage".*

(Ministerio de Salud, Minsalud, 1996) **DECRETO 2423 DEL 31 DE DICIEMBRE DE 1996, capítulo 1, artículo 1:**

*De obligatorio cumplimiento para las IPS, la atención inicial de urgencias. El Plan Obligatorio de Salud, POS del régimen contributivo y del régimen subsidiado, incluye la atención inicial de urgencias del paciente con trastorno mental en el servicio de urgencias y en observación.*

### **Capítulo 3. Informe de cumplimiento de trabajo**

#### **3.1 Presentación de resultados**

**3.1.1 Objetivo específico 1. Orientar procesos de responsabilidad social empresarial en el Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S**

**3.1.1.1 Actividad 1. Aportar en la elaboración de guía de responsabilidad social**

**donde se incluyan costumbres, valores, misión, visión, acciones y demás que se requieran encaminadas a unas políticas y costumbres**

**beneficiosas para la empresa.** Con base en planes hechos por otras empresas sobre la responsabilidad social empresarial e investigación propia sobre el tema en internet, se comenzó a plantear los fundamentos principales de un plan de RSE para el Centro de atención San Rafael Arcángel, en la cual se plasmó primeramente la información relacionada a la cultura organizacional de la IPS, debido a que esta funciona como una referencia para que los involucrados y/o grupos de interés tengan una base de nuestros objetivos como empresa y posteriormente en el desarrollo de las acciones enfocadas en la RSE.

Por otra parte, se continúa estructurando el plan con un análisis de la situación inicial, pues es de donde la empresa comienza su camino hacia los objetivos de la RSE y así plasmar a donde se quiere llegar con estas actividades con base en algunos principios tomados del Pacto Mundial de Naciones Unidas. Luego, se plantean los ejes de acción, en los que se especifican las áreas en las que la empresa se va a involucrar a nivel interno y con la comunidad.

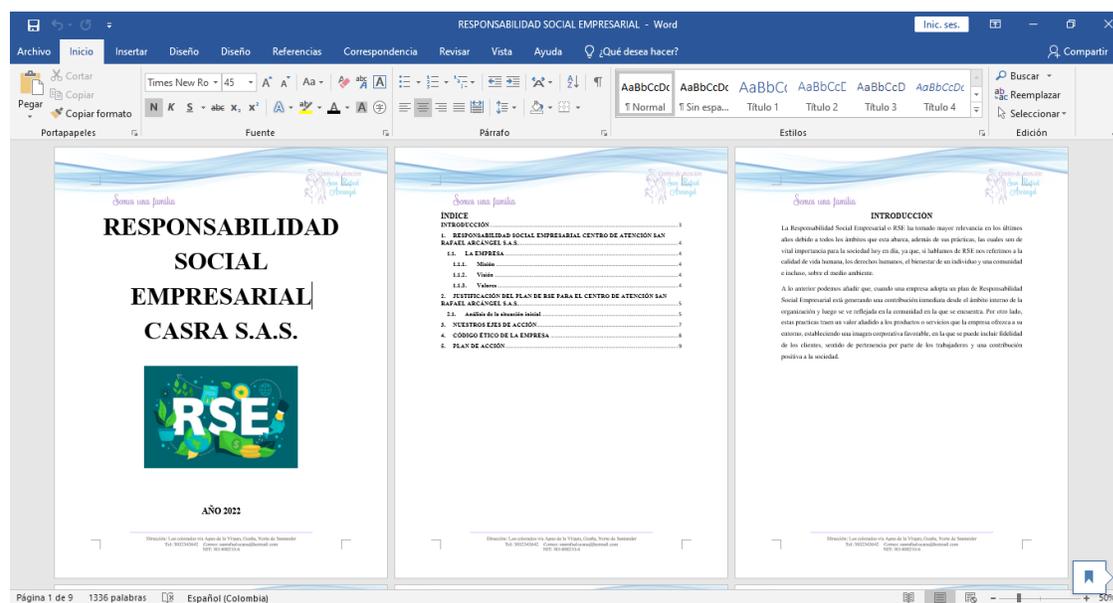
Además, se establece un código de ética de la empresa, con el objetivo de que se mantengan unas normas, criterios y valores en los trabajadores y la empresa, y luego, se

organiza un plan de acción en el cual se especifican las actividades que se comenzaron a realizar y las programadas a corto plazo.

Por petición del jefe inmediato, el plan de responsabilidad social empresarial se estructuró de manera breve, pero fijando una serie de objetivos los cuales, se evaluarán al final del plan de acción y así verificar que se hayan cumplido los mencionados objetivos en la guía, pues se busca aportar a la sociedad y a los involucrados con acciones de valor.

**Figura 2**

### *Contenido del plan de responsabilidad social empresarial*



#### **3.1.1.2 Actividad 2. Participar en la socialización con los trabajadores la**

**responsabilidad social empresarial.** Nuestro plan de responsabilidad social empresarial se inicia principalmente con la participación del grupo interno

de la empresa. Primeramente, se realizó una evaluación inicial con el fin de saber que tanto conocían los empleados sobre la RSE, desde el personal administrativo, personal terapéutico, vigilantes, cocineros y responsable del aseo. Luego, se socializó con los trabajadores para darle comienzo a lo planteado en la guía, todo lo que abarca, los factores, acciones y demás puntos que se incluyeron en el documento de responsabilidad social empresarial. Posteriormente, se realizó nuevamente una evaluación sobre los conocimientos adquiridos por los trabajadores durante la charla que se desarrolló y así, se da el visto bueno para continuar con el proceso de implementación de la RSE.

**Tabla 4**

*Lista de áreas y profesionales que participaron en la socialización de RSE*

<b>SOCIALIZACIÓN DE LA GUÍA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>	
<b>ÁREA</b>	<b>PARTICIPACIÓN POR PARTE DE LOS PROFESIONALES</b>
Psicología	3 psicólogas
Trabajo social	1 trabajador social
Enfermería	3 auxiliares de enfermería
Psiquiatría	1 psiquiatra
Medicina general	1 médico general
Farmacia	1 regente de farmacia

---

Conserjes	3 conserjes o vigilantes
Servicios generales	1 cocinera y 1 aseadora
Administración	2 auxiliares de administración y 1 gerente

---

**3.1.1.3 Actividad 3. Programar y realizar actividades de responsabilidad social empresarial involucrando al personal y paciente.** En el Programa de rehabilitación de pacientes consumidores de sustancias psicoactivas que se estructuró por parte del personal terapéutico, se plantearon actividades directamente relacionadas con la guía de responsabilidad social empresarial, por lo cual, se programaron actividades como siembra de árboles en la institución en compañía del personal que labora en la IPS y los pacientes; de esta forma, se inicia el cumplimiento de los objetivos planteados con el Plan de RSE, comenzando con pequeñas acciones, enseñando, educando y ayudando a los pacientes por medio de la naturaleza con su rehabilitación y calmando síntomas como la ansiedad, el cual es muy común debido a su proceso.

**Figura 3**

*Actividades de responsabilidad social empresarial*



**Figura 4**

*Actividades de responsabilidad social empresarial con los pacientes*

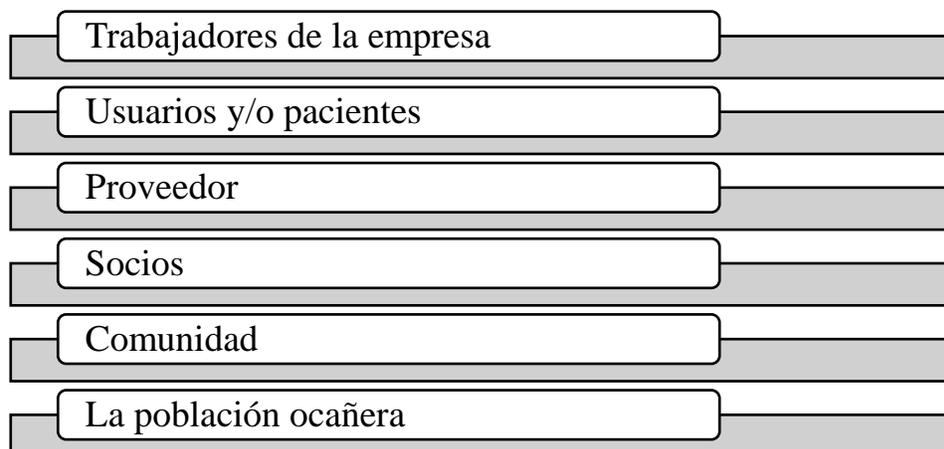


#### 3.1.1.4 Actividad 4. Dialogar con los grupos de interés sobre las actividades de

**responsabilidad social.** Los diálogos que se pudieron establecer con los grupos de interés han sido provechosos y satisfactorios, pues iniciando a nivel interno con los trabajadores y socios, se han podido desarrollar actividades como las mencionadas en otros puntos del trabajo, luego, tenemos a los proveedores y a la comunidad cercana, con quienes se han podido establecer acuerdos relacionados con el suministro de agua del sector, con el fin de que esta siempre este circulando para los que se encuentran en la zona y nadie salga perjudicado, la conexión Wifi a la cual también tienen acceso la comunidad que se encuentra a su alrededor y, los desperdicios de comida, a los cuales se les puede sacar provecho en los cultivos, abonando la tierra y así darle una utilidad al desperdicio.

#### Figura 5

*Grupos de interés de RSE*



**Figura 6**

*Diálogo con los grupos de interés sobre RSE*



**3.1.2 Objetivo específico 2. Apoyar el correcto funcionamiento del talento humano en todas las áreas de la empresa.**

**3.1.2.1 Actividad 1. Programar capacitaciones enfocadas en calidad, salud y seguridad en el trabajo, ética laboral, valores, entre otras.** El Instituto Departamental de Salud (IDS) obliga a las instituciones prestadoras de servicios de salud, un número de diez (10) capacitaciones anuales, pero, al iniciar labores, es decir, al abrir las puertas, se está obligado a seis (6) capacitaciones en las cuales debe participar tanto el personal administrativo como asistencial, con el fin de obtener algunos conocimientos básicos sobre el área de salud y sus procesos frente a las situaciones que se puedan presentar internamente, además de protocolos básicos sobre la salud y el tratamiento de pacientes. Por ello, se programaron las siguientes capacitaciones:

**Tabla 5**

*Listado de capacitaciones*

<i>No. De horas</i>	<i>TEMA DE CAPACITACIÓN</i>	<i>DIRIGIDO A</i>
2	Socialización protocolo limpieza y desinfección	Personal asistencial
2	Procedimiento de reporte de eventos adversos	Personal asistencial y administrativo
2	Socialización del programa de seguridad del paciente	Personal asistencial y administrativo

1	Protocolo de lavado de manos	Personal asistencial y administrativo
2	Plan de gestión de residuos	Personal asistencial y administrativo
2	Humanización del servicio	Personal asistencial
2	Ambiente laboral	Personal asistencial y administrativo

Por cada capacitación se debe levantar un acta en la que se mencione la charla que se realizó, los participantes y una evaluación pre y post sobre la capacitación, con el fin de verificar que en esta se obtuvieron los conocimientos requeridos por los IDS. Además, las charlas fueron impartidas por algunos de los profesionales que laboran en la institución, pues como trabajadores de salud con experiencia, ya tenían los conocimientos necesarios para enseñarles a los demás.

## Figura 7

### *Cronograma de capacitaciones*

CRONOGRAMA DE CAPACITACIONES JUNIO						
L	M	M	J	V	S	D
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14 Socialización protocolo limpieza y desinfección	15 Procedimiento de reporte de eventos adversos	16 Socialización del programa de seguridad del paciente	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27 -Protocolo de lavado de manos -Ambiente laboral	28 Plan de gestión de residuos	29 Humanización del servicio	30			

**3.1.2.2 Actividad 2. Verificar periódicamente los procesos de calidad en el área de talento humano.** Teniendo en cuenta que el Centro de atención San Rafael Arcángel es una institución que recientemente abrió sus puertas, pueden presentarse errores e imprevistos que no se solucionen como se espera debido a que se tienen dudas respecto a sus tareas y actividades, responsabilidades y las limitaciones que puedan haber en cuanto a la toma de decisiones, por lo cual se hace muy importante verificar constantemente que los procesos, actividades, formatos de cumplimiento y otras tareas que se deban realizar en cada puesto de trabajo sean de calidad, garantizando que se cumpla todo lo establecido por el personal terapéutico para el proceso de rehabilitación de los pacientes además de tener presente que, al ser una entidad prestadora de servicios de salud, esta vigilada por Supersalud y el IDS, por lo que se deben cumplir ciertas normas de calidad, en las que queda plasmado lo que se hace internamente.

Con base en lo anterior, en algunas áreas los procedimientos son un poco más rigurosos y de control, para mencionar algunas a manera de ejemplo tenemos, el área de farmacia está a cargo de la regente o directora técnica del área, la cual lleva procesos y un control de medicamentos riguroso, como lo es el inventario, la selección de medicamentos, el recetario, la recepción de medicamentos y pedidos de los mismos, debido a que este debe ser reportado al Instituto departamental de Salud y mantenerlo al día en archivos físicos para las visitas que se puedan recibir de parte del IDS y el profesional encargado en la ciudad de vigilar el manejo de medicamentos controlados en las instituciones de salud que se encuentran en Ocaña; el área de servicios generales con la persona encargada del aseo,

limpieza y desinfección se le explicó cómo debía realizar el proceso de estos, los formatos que debe llenar sobre sus labores diarias, la separación de basuras y su disposición, los implementos exigidos que debe usar para sus tareas y otros procesos y/o actividades que se requieran a medida que se desarrollan sus labores; el área de cocina al igual que los demás puestos de trabajo, se maneja un control en el que la persona encargada debe tener el curso de manipulación de alimentos por exigencia del IDS, las comidas diarias brindadas a las pacientes preparadas según lo dispuesto por la nutricionista, además, de la limpieza de la cocina, aquellos productos que no pueden tenerse y/o brindárseles a los pacientes, la conservación de los alimentos en óptimas condiciones, entre otros; el área de enfermería, siendo liderada primeramente por la jefe de enfermería, principalmente son los encargados del cuidado del paciente las 24 horas del día y la administración de medicamentos, de llevar control sobre su condición diaria, velar por su seguridad y manejo de los mismos, entre otras tareas que puedan surgir en su horario laboral. En esta se lleva control de Kardex de medicamentos, entrega de pacientes y ronda para la entrega de turno, registro de medicamentos, notas de enfermería y signos vitales.

### **Figura 8**

*Formato de limpieza y desinfección de áreas*

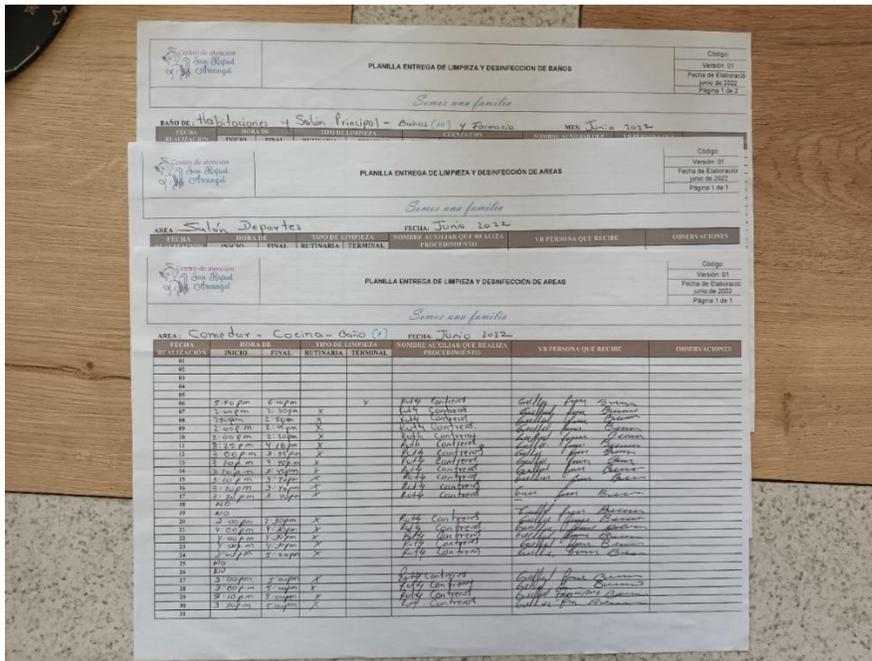


Figura 9

Formato de limpieza y desinfección de baños más áreas

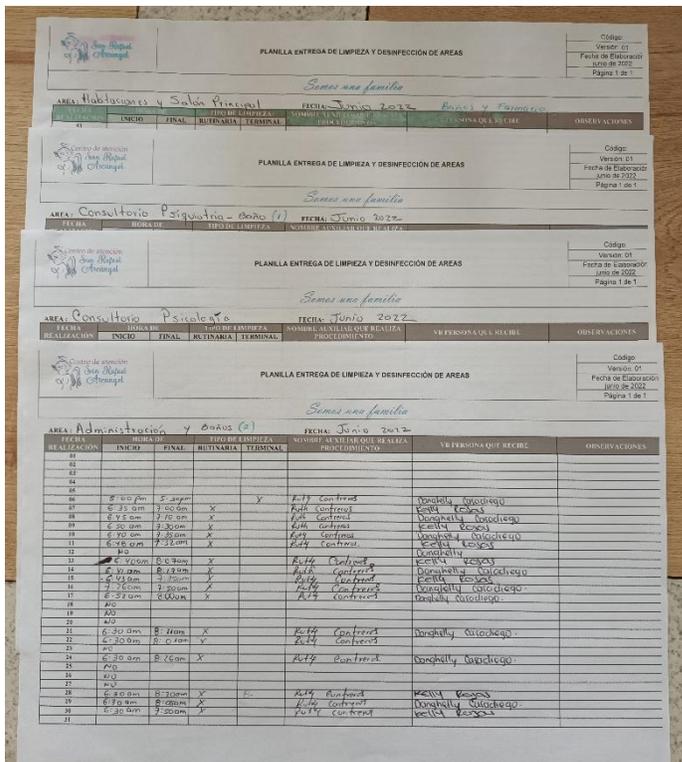




Figura 12

Kardex de medicamentos de los pacientes

CENTRO DE REHABILITACION SAN RAFAEL ARCANGEL VERSION 1

**KARDEX DE ENFERMERIA**

NOMBRE PACIENTE: Alvaro Andres Duarte Cortes

DOCUMENTO ID: 1095-788746 EDAD: 36 años EAPB: Mutual Ser.

CAMA: \_\_\_\_\_ DIETA: Normal

DX: Trastorno bipolar - V. del comportamiento por sustancias psicoactivas

SIGNOS VITALES (S.V.)		ACTIVIDADES (orientadas a mantener o mejorar patrones de S.V.)	
HORA		S.V.: AC	
TA			
FC			
FR			
T° C			
Sa O2			

MEDICACION			
MEDICAMENTOS	Acido Valproico	Sertralina	Clonazepam
DOSIS	250mg	50mg	2mg
VIA	V.O	V.O	V.O
FRECUENCIA	1-1-1	1-1-0	0-0-1
HORARIO	8am - 2pm	2pm - 2pm	8pm

MEDICACION			
MEDICAMENTOS	Levomopramina		
DOSIS	75mg		
VIA	V.O		
FRECUENCIA	0-0-1		
HORARIO	8pm		

**LABORATORIOS CLINICOS - IMAGENOLOGIA - INTERCONSULTAS**

Mando por: Psiquiatria - Psicologia - Trabajo Social  
Terapia Fisica - Terapia Ocupacional

Figura 13

Área de farmacia



**Figura 14**

*Área de medicamentos controlados*



**Figura 15**

*Área de farmacia*



### **3.1.2.3 Actividad 3. Verificar que la seguridad y salud en el trabajo este en**

**buenas condiciones.** Al ser una entidad de salud enfocada en rehabilitación de drogas, todo el personal que labore dentro de las instalaciones, incluyendo los pacientes que se encuentren internados, se encuentran en riesgo, pues, los pacientes debido a su condición de consumo, problemas y situación actual, inicialmente pueden estar tranquilos por la medicación, pero cuando han pasado algunos días, la ansiedad aparece leve o gravemente, que, en algunos casos los hace ser agresivos, por lo que, todos pueden correr riesgos, así que, se cuida que ningún paciente tenga en su poder objetos cortopunzantes o cualquier objeto que pueda usar en contra de quienes lo rodean causando daño; por otra parte, junto con el médico general se mantiene al tanto al personal de las posibles patologías que posean, además, de las indicaciones sobre el manejo que se debe tener con ellos con el fin de que no se presenten contaminantes dentro de la institución a la hora de realizar procedimientos.

Relacionado a lo anterior, también se mantiene en constante revisión que no se agoten los implementos que necesitan todos los trabajadores para realizar sus labores diarias, velando que estas sean de calidad para garantizar que, al desarrollar sus actividades, estas tengan un grado de eficiencia mayor y el servicio que se preste en la institución sea de primera.

**Figura 16**

*Evidencia de requisas realizadas en diferentes áreas de la IPS*



**3.1.3** *Objetivo específico 3. Registrar inventario de insumos, bienes muebles e inmuebles en la IPS.*

### 3.1.3.1 Actividad 1. Realizar un inventario de insumos, bienes muebles e

**inmuebles.** Con el fin de llevar un control con todos los bienes e insumos que se deben tener en la IPS y programar las compras que se requieran según las necesidades de la empresa, se estructura en formato Excel para registrar todos los artículos que se manejan internamente en todas las áreas. Por ejemplo, los medicamentos necesarios en farmacia, los insumos de comida, la papelería en la oficina y bienes muebles que sean de constante uso.

**Figura 17**

*Inventario de oficina*

INVENTARIO OFICINA						
CODIGO PRODUCTO	UNIDAD	DESCRIPCION DEL PRODUCTO	STOCK INICIAL	ENTRADAS	SALIDAS	TOTAL
	UNIDAD	A-Z	2			2
	UNIDAD	Grapadora	1			1
	CAJA	Lapicero negro	12			12
	CAJA	Lapiz	12			12
	UNIDAD	Colbón	1			1
	UNIDAD	Marcador permanente	1			1
	UNIDAD	Resaltador	1			1
	UNIDAD	Quita grapas	1			1
	UNIDAD	Sacapunta	1			1
	UNIDAD	Regla metálica	1			1
	UNIDAD	Perforadora	1			1
	UNIDAD	Tijeras	1			1
	UNIDAD	Cinta adhesiva	2			2
	CAJA	Clips	1			1
	CAJA	Grapas	1			1
	UNIDAD	Borrador	1			1
	UNIDAD	Caja de archivo	7			7
	UNIDAD	Carpetas cuatro aletas	50	0	27	23
			1			0

**Figura 18**

*Inventario almacén*

CANTIDAD	NOMBRE DEL PRODUCTO
1	Taladro electrico
1	Taladro recargable
1	Escopolo
2	Escuadra
3	Palustre
1	Pata de cabra
2	Mazos
1	Llave picolor
1	Martillo
4	Llave para pulidora
3	Espatulas
3	Destornilladores (pala y estria)
1	Disco de pulir hierro
1	Disco de pulir madera
3	Brocas
1	Discos cortar madera
1	Cinzel
2	Gafas
2	Cequetas
1	Careta

**3.1.3.2 Actividad 2. Programar semanalmente la lista de compras.** El Centro de atención San Rafael Arcángel al estar habilitado con servicio de internación y servicio farmacéutico, se debe mantener abastecido con medicamentos constantemente debido a la cantidad de pacientes que se tengan dentro de la institución, los cuales son recetados por el psiquiatra para cada uno de los internados según el diagnóstico que cada uno de ellos tenga y la necesidad para su tratamiento, y en algunos casos, según lo condición de cada paciente, por el médico general, incluyendo todos aquellos medicamentos que son indispensables por emergencias, el botiquín y los implementos que se necesitan en el área de enfermería como parte de los cuidados básicos.

Por otra parte, debido al servicio de internación, los pacientes permanecen en la IPS así que, dentro de los servicios ofrecidos y la tarifa por cada uno de ellos, está incluida la comida, la cual, se programa semanalmente sin falta con el fin de que los insumos que se soliciten tengan una duración mínima de una semana, teniendo en cuenta de igual manera, que el flujo de pacientes que ingresan es muy variable.

**Figura 19**

*Lista de medicamentos para pedido a Distrifarmacos*

The image shows a Microsoft Word document with two tables of medication requests. The document title is 'SOLICITUD MEDICAMENTOS'. The tables are titled 'Somos una familia' and 'MEDICAMENTOS'. The left table lists various medications with their concentrations, presentations, and quantities. The right table lists a different set of medications with their concentrations, presentations, and quantities.

NOMBRE	CONCENTRACION	PRESENTACION	CANTIDAD
Clonazepam	1mg	Tabletas	2 cajas
Clonazepam	2,5mg/ml	Solución oral	2 unidades
Clonazepam	25mg	Tabletas	2 cajas
Clonazepam	100mg	Tabletas	2 cajas
Midazolam	5mg	Ampolla	50 unidades
Midazolam	15mg	Ampolla	5 unidades
Diazepam	10mg	Ampolla	8 unidades
Alprazolam	0,5mg	Tableta	1 caja
Alprazolam	0,25mg	Tableta	1 caja
Adrenalina	1mg	Ampollas	5 unidades
Atropina	1mg	Ampollas	5 unidades
Morfina	10mg	Ampollas	5 unidades
Pentamido	0,5mg	Ampollas	3 unidades
Sulfato de magnesio	10ml	Ampollas	1 unidad
Bicarbonato de sodio	10ml	Ampollas	1 unidad
Cloruro de potasio	10ml	Ampollas	1 unidad
Cloruro de sodio	10ml	Ampollas	1 unidad
Dobutamina	250mg	Ampolla	1 unidad
Dopamina	200mg	Ampolla	1 unidad
Fenobarbital	40mg	Ampolla	2 unidades

Paracetamol	200mg	Ampollas	2 unidades
Solución salina	200cc	Bolsas	24 unidades
Solución salina	100cc	Bolsas	14 unidades
Lactato de ringer		Frascos	2 unidades
Dextrosa 5%		Bolsas	2 unidades
Dextrosa 10%		Bolsas	2 unidades
Mannitol		Bolsas	2 unidades
Acetaminofen	500mg	Tabletas	500 unidades
Acido valproico	250mg	Tabletas	1000 unidades
Amoxicilina	500mg	Tabletas	50 unidades
Ipratropio	1mg	Tabletas	100 unidades
Digoxina	2,5mg	Ampolla	15 unidades
Digoxina	1mg	Ampolla	15 unidades
Digoxina	1mg	Ampolla	15 unidades
Dexametazona	8mg	Ampolla	10 unidades
Haloperidol	5mg	Ampollas	30 unidades
Hidrocortisona	100mg	Ampolla	10 unidades
Levomepromazina	100mg	Tabletas	100 unidades
Levomepromazina	25mg	Tabletas	200 unidades
Naproxeno	200mg	Tabletas	100 unidades
Olanzapina	10mg	Tabletas	200 unidades
Olanzapina	5mg	Tabletas	200 unidades

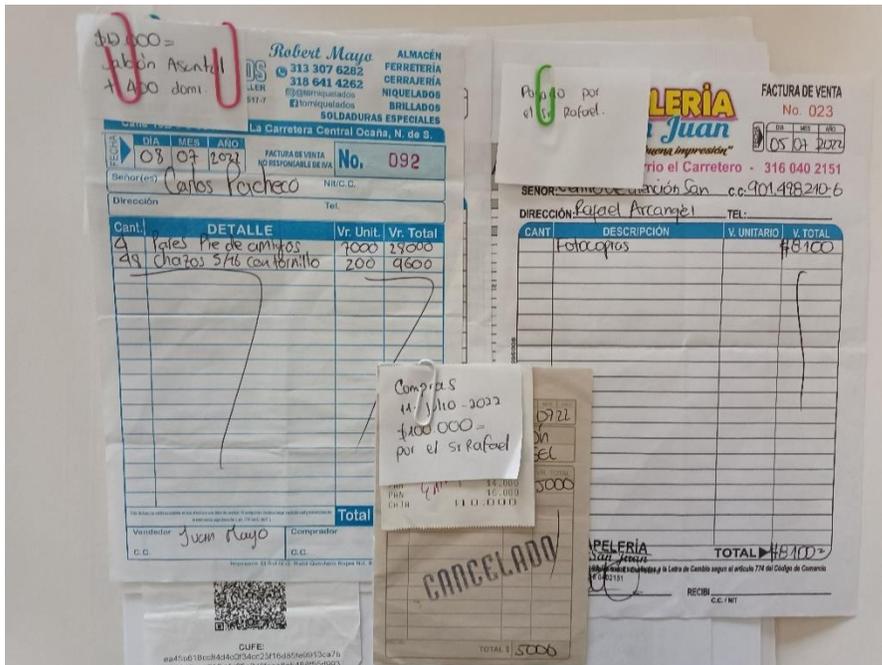


*Proceso de compra y recibido de medicamentos e insumos*



**Figura 22**

*Otras compras para la IPS*



### 3.2 Actividades extras realizadas durante la pasantía

#### 3.2.1 Logo de la empresa

Al conformar legalmente el Centro de atención San Rafael Arcángel, se buscó una persona con conocimiento en creación de logos para que diseñara el de la mencionada empresa, sin embargo, para evitar problemas legales relacionados con derechos de autor se decidió modificar el ángel perteneciente al logo, incluyendo la tipografía de este, por lo que, realicé las respectivas modificaciones que presenta el logo de la empresa actualmente aplicando algunos conocimientos que poseo referentes al programa Adobe Illustrator.

**Figura 23**

*Logo inicial de la IPS*

**Figura 24**

*Logo definitivo del Centro de atención*

**3.2.2 Apoyo en la creación de la estructura y cultura organizacional**

La base fundamental de una empresa es su cultura organizacional, pues plantea claramente donde se encuentra la empresa, hacia donde quiere llegar, cómo lo hará, sus principios y valores que guiará las prácticas de los trabajadores, tanto con sus compañeros de labor como con sus clientes, que, en este caso, nos referimos a pacientes y la prestación de servicios.

Por ello, se comenzó a plantear la misión, visión, valores y objetivos de la empresa, junto con su organigrama, en el que realicé mis aportes y luego fueron ajustados con el jefe inmediato y representante legal de la organización, concretando así esta parte de la empresa. Además, se aprovechó este espacio para crear el membrete a usar en la empresa.

## Figura 25

### *Misión de la empresa*



## Figura 26

### *Visión de la empresa*



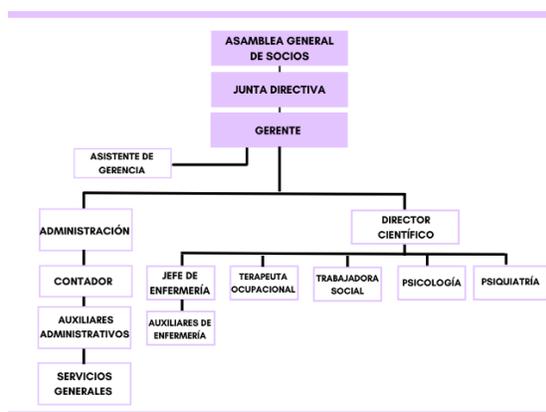
## Figura 27

## Valores de la empresa



**Figura 28**

## Organigrama de la empresa



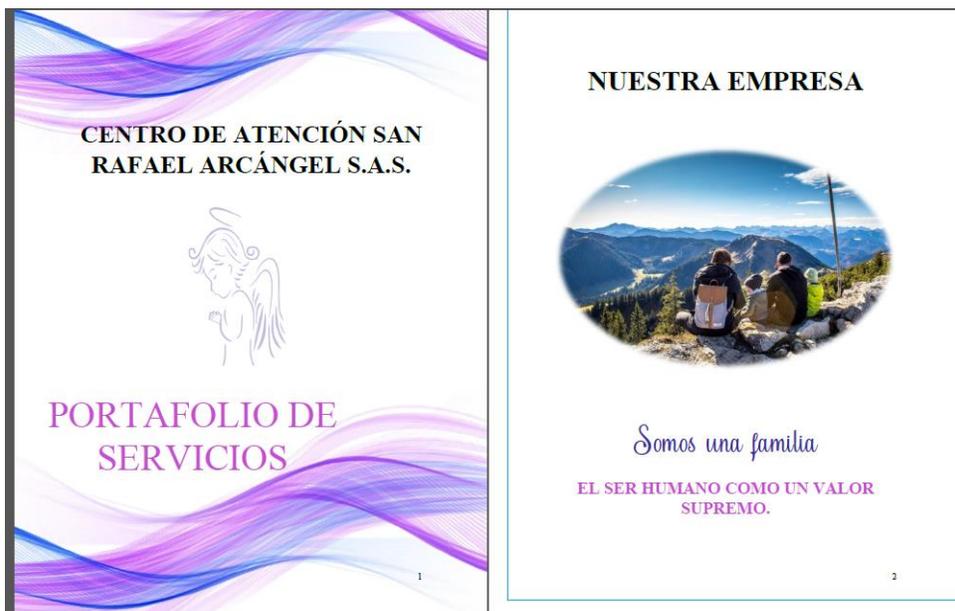
### 3.2.3 Apoyo en la creación del portafolio de servicios

El Centro de atención San Rafael Arcángel al ser una institución prestadora de servicios, para darse a conocer al mercado y captar clientes en la comunidad debe presentar sus ofertas y todo lo que están cubren a los pacientes que ingresen a la IPS, mostrando el

valor agregado y sus prácticas adecuadas. Por otro lado, para firmar contratos con EPS se exhibe el portafolio de servicios para que estas entidades tengan una idea clara de lo que el Centro de rehabilitación de drogas ofrece a los pacientes.

### Figura 29

*Portafolio de servicios*



**Figura 30**

*Contenido del portafolio de servicios*

<b>INDICE</b>	
INTRODUCCION.....	4
Misión.....	4
Visión.....	4
Valores.....	5
<b>SERVICIOS HOSPITALARIOS</b> .....	<b>6</b>
<b>ATENCIÓN PSIQUIÁTRICA INTERNA HOSPITALARIA</b> .....	<b>6</b>
<b>ATENCIÓN EN CONSULTA EXTERNA PSIQUIÁTRICA Y DE PSICOLOGÍA CLÍNICA</b> .....	<b>7</b>
<b>APOYO TERAPÉUTICO</b> .....	<b>7</b>
<b>URGENCIAS SOCIALES PSIQUIÁTRICAS</b> .....	<b>8</b>
<b>NORMAS APLICABLES A URGENCIAS INICIALES</b> .....	<b>8</b>
<b>SERVICIOS EXTERNOS DE POSTRATAMIENTO</b> .....	<b>9</b>
<b>MODELOS DE ATENCIÓN</b> .....	<b>9</b>
<b>ATENCIÓN EN PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN</b> .....	<b>10</b>
<b>INSTITUCIONES EDUCATIVAS SALUDABLES</b> .....	<b>10</b>
<b>SERVICIOS OPERADOS PARA TRATAMIENTO DE ADICCIONES</b> .....	<b>11</b>
<b>VENTANAS Y PROGRAMAS COMPETITIVOS</b> .....	<b>12</b>
<b>1. SITIO ESPIRITUAL</b> .....	<b>12</b>
<b>2. DOS MODELOS DE ATENCIÓN</b> .....	<b>12</b>
<b>3. URGENCIAS SOCIALES</b> .....	<b>12</b>
<b>4. INSTALACIONES NUEVAS</b> .....	<b>12</b>
<b>5. EL DEPORTE COMO TERAPIA</b> .....	<b>12</b>
<b>6. UNIFORMES Y UTILES DE ASEO PARA TODOS</b> .....	<b>13</b>
<b>7. EMPENDIMIENTO EMPRESARIAL TERAPIA OCUPACIONAL "APLICADA"</b> .....	<b>13</b>
<b>8. TODOS SOMOS TERAPEUTAS</b> .....	<b>13</b>
<b>9. BUEN TRATO</b> .....	<b>13</b>
<b>10. GENTE BUENA</b> .....	<b>13</b>
<b>11. ASEPIA PERMANENTE</b> .....	<b>14</b>
<b>12. PROGRAMA SOBRIENTAL</b> .....	<b>14</b>
<b>13. ZONA DE HIDRATACIÓN</b> .....	<b>14</b>
<b>14. INSTITUCIONES EDUCATIVAS SALUDABLES</b> .....	<b>14</b>
<b>15. SEGUIMIENTO A PACIENTES</b> .....	<b>14</b>
<b>AYUDANOS A AYUDARLOS</b> .....	<b>15</b>
<b>CONTACTENOS</b> .....	<b>16</b>

**INTRODUCCIÓN**

El Centro de Atención San Rafael Arcángel, es una Institución Prestadora de Servicios, basada en principios, valores y la oración permanente, como parte integral del Ser Humano; guiados por nuestro Arcángel San Rafael, sanador y conocido como la medicina de Dios, quien representa la sanación y purificación del alma y del cuerpo.

Con el propósito de brindar una atención personalizada enfocada en la patología de cada paciente, segura, de calidad y con espacios diferenciados; el Centro de Atención San Rafael Arcángel, cuenta con instalaciones nuevas, construidas bajo los principios normativos vigentes legales.

Contamos con un equipo interdisciplinario, con experiencia en el manejo de adicciones, conformado por Psiquiatría, Psicología clínica y de la salud, Trabajo Social, Terapia física, Servicio Farmacéutico, Nutrición, Terapia Ocupacional y Enfermería.

**MISIÓN**

Ofrecer servicios de calidad enfocados en la patología, en el tratamiento y rehabilitación oportuna de las adicciones a través del fortalecimiento de la identidad como persona, mejorando su estilo de vida y su capacidad de tomar decisiones.

**visión**

Ser reconocidos como uno de los mejores centros de rehabilitación, por la alta calidad de nuestra atención y la calidez humana de nuestros procesos.

**3.2.4 Creación de toda la señalización y otros carteles requeridos en la IPS**

Toda empresa en su infraestructura interna tiene obligaciones según las normas de salud y seguridad en el trabajo y las resoluciones referentes a la salud como es la 3100 de 2019, por lo cual, se debía adecuar el espacio de trabajo con la señalización requerida.

Primeramente, nombrar cada área de trabajo de acuerdo a lo que está destinado el espacio, luego la señalización referente a la ruta de evacuación y recolección de residuos, además de otras requeridas en áreas como farmacia, bodega y punto ecológico.

**Figura 31**

*Señalización de farmacia*



**Figura 32**

*Señalización de las diferentes áreas de la empresa*



**3.2.5 Apoyo en la documentación para la habilitación de la IPS**

Según la resolución 3100 de 2019, las entidades que vayan a prestar servicios de salud deben cumplir con una serie de estándares que en el caso del Centro de atención son los siguientes:

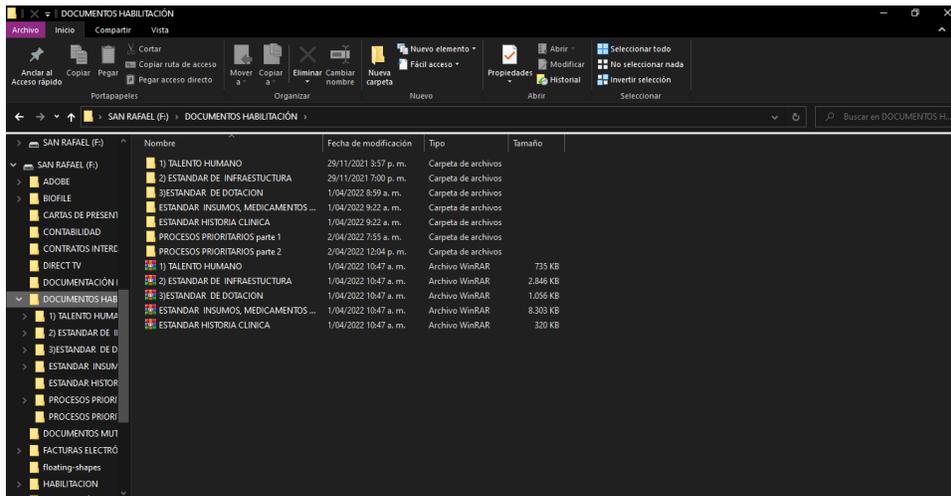
- 1) Estándar de talento humano.
- 2) Estándar de infraestructura.
- 3) Estándar de dotación.
- 4) Estándar de medicamentos e insumos médicos.
- 5) Estándar de procesos prioritarios.
- 6) Estándar de historias clínicas.
- 7) Estándar de interdependencia.

Teniendo en cuenta los estándares anteriores, se debía reunir toda la documentación y adecuar el Centro de rehabilitación con las respectivas indicaciones, para lo cual, realicé algunas modificaciones en los documentos y acompañé el proceso junto con un asesor externo especializado en la rama y el representante legal con el fin de cumplir con todo lo requerido por la norma.

Además, fui la encargada de entregar la documentación del estándar de talento humano a una de las auditoras del Instituto Departamental de Salud.

**Figura 33**

*Documentos de habilitación para el Instituto departamental de salud*

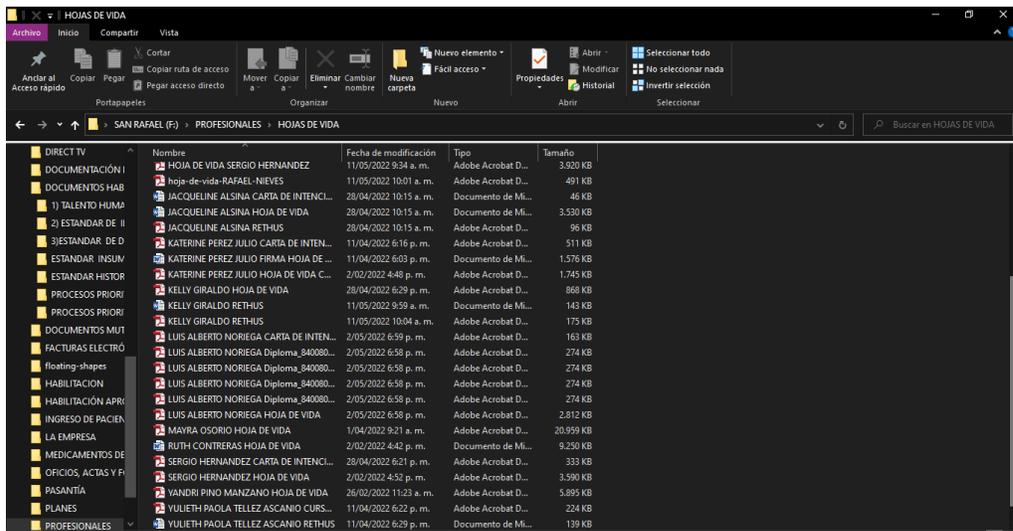


### 3.2.6 Revisión de hojas de vida

Al comenzar mis labores, se me confió el correo de la empresa con el fin de apoyar las diferentes labores de la empresa, y, una de las tareas principales es estar al tanto de todas las hojas de vida que lleguen a ese correo para ser presentadas al gerente, para así realizar la respectiva revisión y elegir al personal con el que iniciará labores.

**Figura 34**

*Recepción de hojas de vida*

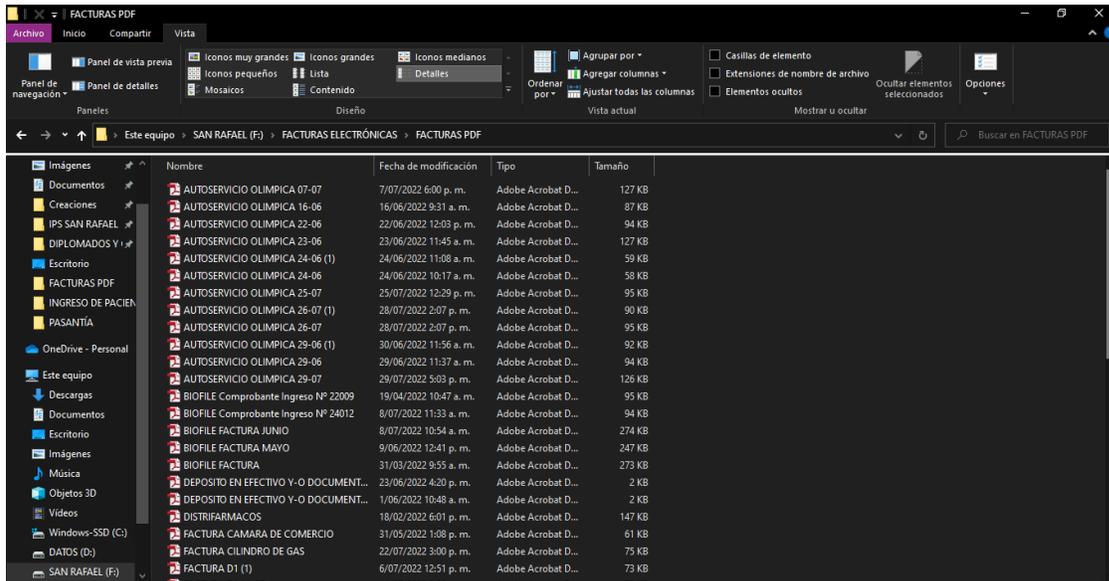


### 3.2.7 Compras

Como toda empresa que va a comenzar labores, debe ser amueblada con lo necesario para el área de trabajo y ofrecer el servicio, por lo cual, se realizó una lista de bienes muebles que son requeridos y obligatorios en el Centro de atención. Luego, poco a poco se hicieron las compras, iniciando con las más importantes las cuales corresponden a lo requerido por la resolución 3100 de 2019.

#### Figura 35

*Recepción de facturas de las compras realizadas*



### 3.2.8 Presupuestos

El Centro de rehabilitación presenta servicio de internación no hospitalaria que incluye pernoctada, por lo cual, los pacientes recibirán alimentación mientras permanezcan internados en la IPS. Por lo cual, se consultó con la cocinera que se buscó para laborar, cuanta comida se gasta en insumos para la comida de los pacientes, se hicieron los cálculos correspondientes para un aproximado de treinta pacientes y se realizó un presupuesto semanal en insumos para comida.

Además, se realizó un presupuesto de algunos bienes muebles faltantes en áreas como la cocina, el stand de enfermería, administración, farmacia, entre otros.

Figura 36

Presupuesto para cocina

	CANTIDAD	VALOR	TOTAL
INSUMO			
Plato hondo UNIDAD	30	4.500,00	135.000,00
Plato llano UNIDAD	30	4.500,00	135.000,00
Pírculos UNIDAD	30	4.500,00	135.000,00
Vasos UNIDAD	30	2.000,00	60.000,00
Cucharas UNIDAD	35	2.000,00	70.000,00
Licuadora semi industrial UNIDAD	1	400.000,00	400.000,00
Banderas UNIDAD	5	3.000,00	15.000,00
Picatodo UNIDAD	1	247.000,00	247.000,00
Jarras UNIDAD	5	4.000,00	20.000,00
Estante UNIDAD	2	259.900,00	519.800,00
Envases plásticos UNIDAD	8	8.000,00	64.000,00
Olla a presión UNIDAD	1	146.900,00	146.900,00
Juego de sillas C/PIE	1	73.000,00	73.000,00
Juego de sartenes C/PIE	1	152.000,00	152.000,00
Cuchillos C/PIE	4	60.000,00	240.000,00
Juego de cuchillos C/PIE	1	86.900,00	86.900,00
Juego de sables para picar UNIDAD	3	20.000,00	60.000,00
Poncheras UNIDAD	3	8.000,00	24.000,00
Envases para salsas UNIDAD	3	2.500,00	7.500,00
Peso UNIDAD	1	19.500,00	19.500,00
Sandwichera UNIDAD	1	93.900,00	93.900,00
Cokchometa UNIDAD	1	3.150.000,00	3.150.000,00
Deslizadores UNIDAD	1	700.000,00	700.000,00
Forno antiáridos UNIDAD	30	33.000,00	990.000,00
Sillas UNIDAD	20	39.900,00	798.000,00
Fleas UNIDAD	5	50.000,00	250.000,00
Vaina UNIDAD	1	180.000,00	180.000,00
Pesas UNIDAD	6	30.000,00	180.000,00
Bata UNIDAD	1	65.000,00	65.000,00
Fumigadora UNIDAD	1	22.000,00	22.000,00

Figura 37

Presupuesto de varios útiles

	VALOR		VALOR		VALOR
TELEVISOR	2.249.900,00	LICUADORA		OLLA A PRESIÓN	
TV LG 55"		OSTER	300.000,00	KALLEY 4 LITROS	70.000,00
SAMSUNG 50" 4K	1.800.000,00	NINIA	400.000,00	UNIVERSAL ULTRA 6 LITROS	146.900,00
TV CHALLENGER 55"	2.000.000,00	XPERT	498.900,00	KALLEY 6 LITROS	180.000,00
SAMSUNG 58"UHD4K	2.169.900,00				
PICATODO		PORTATIL		SANDWICHERA	
CUISINART	290.000,00	HP 15"6 AMD RYZEN 5	1.849.000,00	SANDWICHERA RECCO 2	49.900,00
KITCHENAID	300.000,00	ASUS M41SDA R2	1.699.900,00	SANDUCHERA KALLEY 3 EN 1	99.900,00
BLACK + DECKER	247.000,00	HUAWEI MATEBOOK 13	1.899.900,00	SANDUCHERA KALLEY K-SM	74.900,00
OLLAS		OTROS		ESTANTES	
OLLAS XS ALUMINIO	73.000,00	JUEGO DE CUCHILLOS	60.000,00	ESTANTE CROMADO 5 NIVELES	259.900,00
OLA CALDERO ARROCERA	109.900,00	SET X12 UTENSILIOS SILICONA	86.900,00	ESTANTE MADERA METALICO 5 NIVELES	289.900,00
COMBO SARTENES + PLANCHA	152.000,00	GRAMERA DIGITAL	16.500,00	ESTANTE VERDURAS X12	
		BASCULA DIGITAL	164.900,00	MESÓN COCINA	
		PESO CORPORAL	100.000,00		

Figura 38

## Presupuesto para comida

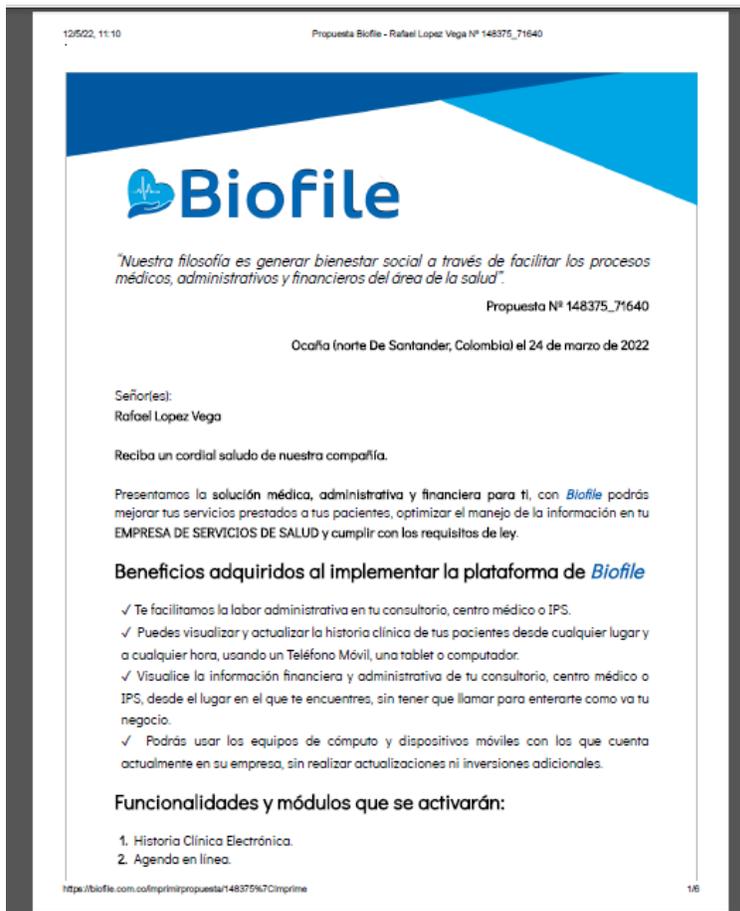
	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
1	INSUMO	MEDIDA	CANTIDAD	PRECIO	TOTAL															
2	ARROZ	KILO	14	9,800.00	137,200.00															
3	FRIJOL	500 GRAMOS	2	5,000.00	10,000.00															
4	LENTEJA	1000 GRAMOS	1	5,970.00	5,970.00															
5	ARVERJA	1000 GRAMOS	1	3,890.00	3,890.00															
6	GARBANZO	1000 GRAMOS	1	5,490.00	5,490.00															
7	FIDEOS	500 GRAMOS	2	3,500.00	7,000.00															
8	GARRAFA DE ACEITE	3000 MILLITROS	3	36,850.00	110,550.00															
9	PANELAS	GRAMOS	7	1,700.00	11,900.00															
10	AZUCAR	KILO	5	8,360.00	41,800.00															
11	PASTA	KILO	4	6,150.00	24,600.00															
12	GELATINA	CAJA	5	1,100.00	5,500.00															
13	GALLETAS WAFER	BOLSA X18	2	5,500.00	11,000.00															
14	AVENA EN HOJUELAS	1000 GRAMOS	3	4,880.00	14,640.00															
15	COLA 7 GRANOS	1000 GRAMOS	3	13,150.00	39,450.00															
16	FRESCORROYAL	BOLSA	3	520.00	1,560.00															
17	LECHE EN POLVO	900 GRAMOS	6	17,080.00	102,480.00															
18	KELLOS	300 GRAMOS	6	9,000.00	54,000.00															
19	YOGURT	LITRO	3	12,000.00	36,000.00															
20	LECHE LIQUIDA	MILLITRO	5	3,200.00	16,000.00															
21	QUESO PARA RALLAR	KILO	5	19,000.00	95,000.00															
22	MANTEQUILLA	1000 GRAMOS	3	14,150.00	42,450.00															
23	PAN TALLADO		3	5,500.00	16,500.00															
24	HUEVOS	CARTÓN	9	14,000.00	126,000.00															
25	SALCHICHON	500 GRAMOS	2	8,640.00	17,280.00															
26	HARINA DE TRIGO	2500 GRAMOS	1	9,260.00	9,260.00															
27	CAFE	250 GRAMOS	1	19,150.00	19,150.00															
28	CHOCOLATE	500 GRAMOS	3	5,990.00	17,970.00															
29	GALLETAS DE SODA	ESTACOS	2	5,850.00	11,700.00															

### 3.2.9 Trámites del software médico para la empresa

Toda entidad de salud requiere de un software médico en el que puedan registrarse las historias clínicas, las recetas médicas y otros requerimientos para desempeñar sus actividades, chequeos y progresos con los pacientes. Por consiguiente, realicé la gestión con la empresa que ofrecer el software BioFile para consultar valor, pagos y sus métodos, lo servicios incluidos que tiene en su propuesta.

### Figura 39

*Propuesta económica para el software médico*



## Capítulo 4. Diagnóstico final

El Centro de atención San Rafael Arcángel al iniciar la pasantía estaba en proceso de construcción tanto en estructura física como en sus procesos internos, por lo cual, no existió una inducción estructurada, sino unas breves charlas sobre lo que se pretendía con la IPS y una serie de tareas pendientes para iniciar con el proceso.

Con base en lo anterior, cada una de las actividades realizadas durante la pasantía, tanto aquellas que fueron planeadas con anticipación para el plan de trabajo, como las que surgieron a medida que avanzaba el proceso, contribuyeron de manera significativa al

desarrollo profesional del pasante, debido a que surgían diferentes tareas que se debían hacer y que, al ser el pasante el principal apoyo de la empresa, aprendió a realizar tanto artes como tomar decisiones y solucionar los imprevistos que se presentaban, y, por otra parte más técnica, adquirió conocimientos sobre habilitación de entidades prestadoras de servicios de salud y calidad en los procesos de salud.

Añadiendo a ello que, al abrir el Centro de rehabilitación, el pasante quedó en representación del gerente, por lo cual, su estadía en la IPS fue vista como la persona a cargo y con la que, los demás profesionales encontraron apoyo para solucionar los imprevistos que se presentaban, las tareas que se debían cumplir y que no les faltara nada a los pacientes; por consiguiente, las destrezas y habilidades que el pasante traía desde su tiempo en las aulas de clase, fue afianzado al participar activamente en el desarrollo de la empresa, pues su estadía se hizo de gran importancia para la institución por sus aportes y enseñanzas, logrando así cumplir con los objetivos de la pasantía y generar una contribución significativa.

## Conclusiones

El desarrollo de la pasantía en el Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S. se culminó satisfactoriamente, por lo cual, se concluye que:

Se realizó satisfactoriamente el acompañamiento administrativo en el Centro de atención, pues además de cumplir con los objetivos propuestos en el plan de trabajo, se efectuaron otras tareas administrativas de gran valor para la empresa, que, fortalecieron los procesos internos, dándole a esta última una base para comenzar con las labores futuras y que guiaran a los trabajadores en su vinculación y desempeño de actividades en sus días de trabajo con los pacientes, incluyendo aquellas mejoras que se hicieron en los procedimientos con el fin de que el servicio prestado fuera de calidad.

La investigación, estructuración y desarrollo de la guía de Responsabilidad social empresarial fue realizado en su totalidad y con lo requerido para iniciar en los procesos e involucrarse más con la RSE y todos aquellos que practican la misma; siendo este un desarrollo en el cual los grupos de interés tuvieron un espacio para compartir, aprender y generar un impacto positivo debido a las pequeñas actividades con las que se iniciaron.

El área de talento humano, por medio de las capacitaciones exigidas por el Instituto Departamental de Salud junto con la verificación correspondiente de los procedimientos que se deben cumplir, se logró afianzar, enseñar y estructurar la mencionada área para que las labores y actividades llevados a cabo internamente y con los pacientes que se

encuentran internados, fueran de calidad y velando por el bienestar y recuperación tanto de los pacientes como la seguridad y buen ambiente de trabajo en la institución.

Por otra parte, toda empresa al comenzar debe ser amoblada y adaptada para la finalidad que tiene cada una, es decir, para las actividades y tareas que se van a llevar a cabo internamente, además de lo que necesitan los clientes, en este caso, los pacientes, para recibir su tratamiento; por lo cual, se realizaron las compras necesarias para la internación de pacientes, desde bienes muebles hasta medicamentos, comida, útiles de aseo, de recreación y demás que se requerían a diario para que la IPS funcionara de la mejor manera posible.

Finalmente, todas aquellas actividades extras que surgieron fuera del plan de trabajo, a pesar de no tener objetivos concretos plasmados en un plan, se llevaron a cabo con totalidad y fueron de ayuda a la formación de la empresa, su estructura y adaptación para su propósito.

## Recomendaciones

El Centro de atención San Rafael Arcángel, aunque se encuentra en funcionamiento, ha comenzado sus labores hace un par de meses, y, como toda empresa que inicia, se recomienda que se mantenga un acompañamiento administrativo para continuar fortaleciendo esta área, pues es la base fundamental de la empresa, la cual funciona como guía para conseguir los objetivos y metas que se plantearon, la gestión de recursos que permitan seguir desarrollando sus labores y surgir en la comunidad.

En cuanto a los procesos de Responsabilidad social empresarial se aconseja continuar con las actividades propuestas y anexar otras acciones en el plan, con el fin de fortalecer la imagen institucional, generar un impacto en la comunidad ocañera y a su vez, aportar a los pacientes internados una distracción, aprendizaje y humanización en su persona que les ayuden en su tratamiento contra la drogadicción.

Por otra parte, se debe permanecer pendiente de todas las actividades, la metodología y otros procesos que se lleven a cabo internamente, principalmente aquellos referentes al talento humano y los procedimientos de calidad, para que se estructuren más minuciosamente, se eduquen a los profesionales en los puntos que se presentan debilidades, el cuidado que se debe tener con los pacientes, el manejo y trato con ellos, teniendo en cuenta la condición de ellos; llevar un control de las áreas con el que se cumplan con los requerimientos por parte del Instituto Departamental de Salud y que, por otra parte, se cumpla con el objetivo expresado por parte del gerente a cada uno de los profesionales

sobre el cuidado y la rehabilitación de los pacientes consumidores de sustancias psicoactivas.

Se puede añadir a lo anterior que, en cuanto al control de inventario de farmacia y la documentación en físico que se debe mantener organizada, se conserven en formato digital con el fin de prever un posible incidente, por lo que, si en algún momento esto por causas no controlables se pierdan, las copias de respaldo que se guarden en digital sirvan para reorganizar el archivo perteneciente al área de farmacia.

Finalmente, lo relacionado a los inventarios, se sugiere codificar los insumos, bienes muebles, pertenencias de los pacientes y todos aquellos productos que se tengan en la IPS con el fin de llevar un inventario más organizado, de calidad y de mayor facilidad a la hora de registrar el inventario, entradas y salidas de todo lo que se mantenga en la empresa.

## Referencias

Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México: Editorial McGraw-Hill Interamericana.

Congreso de la República, d. C. (22 de Marzo de 2022). Obtenido de [https://oig.cepal.org/sites/default/files/colombia\\_-\\_ley\\_100.pdf](https://oig.cepal.org/sites/default/files/colombia_-_ley_100.pdf)

Constitución Política, d. C. (20 de Marzo de 2022). *Constitución política de Colombia*. Obtenido de Constitución política de Colombia: <https://www.constitucioncolombia.com/titulo-12/capitulo-1/articulo-333>

Equipo editorial, E. (2021 de Agosto de 2021). *concepto.de*. Obtenido de concepto.de: <https://concepto.de/servicio/>

Felman, A. (20 de Agosto de 2021). *Medical News Today*. Obtenido de Medical News Today: <https://www.medicalnewstoday.com/articles/es/salud-mental#definicion>

Ministerio de Salud, y. P. (31 de diciembre de 1996). *Minsalud*. Obtenido de Ministerio de Salud y Protección social: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/decreto-2423-de-1996.pdf>

Ministerio de Salud, y. P. (21 de diciembre de 2015). *Minsalud*. Obtenido de Ministerio de Salud: [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad\\_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%205596%20de%202015.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%205596%20de%202015.pdf)

NIH. (8 de Septiembre de 2021). *MedlinePlus*. Obtenido de MedlinePlus:  
<https://medlineplus.gov/spanish/druguseandaddiction.html>

Núñez, G. (2003). La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. *CEPAL - SERIE Medio ambiente y desarrollo*, 11.

Pérez Porto, J., & Merino, M. (2014). *Definicion.de*. Obtenido de Definicion.de:  
<https://definicion.de/servicios-de-salud/>

Recovery, S. (20 de Marzo de 2022). *SpringBoard Recovery*. Obtenido de SpringBoard Recovery: <https://www.springboardrecovery.com/es/rehabilitacion-drogas/que-es/>

## APENDICES

### Apéndice A. Resumen del plan de responsabilidad social empresarial.



**AÑO 2022**

---

Dirección: Los colorados via Agua de la Virgen, Ocaña, Norte de Santander  
Tel: 3002343642 Correo: sanrafaelocana@hotmail.com  
NIT: 901498210-6



*Somos una familia*



## ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
<b>1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CENTRO DE ATENCIÓN SAN RAFAEL ARCÁNGEL S.A.S.</b> .....	4
<b>1.1. LA EMPRESA</b> .....	4
1.1.1. Misión.....	4
1.1.2. Visión.....	4
1.1.3. Valores.....	4
<b>2. JUSTIFICACIÓN DEL PLAN DE RSE PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN SAN RAFAEL ARCÁNGEL S.A.S.</b> .....	5
2.1. Análisis de la situación inicial .....	5
<b>3. NUESTROS EJES DE ACCIÓN</b> .....	7
<b>4. CÓDIGO ÉTICO DE LA EMPRESA</b> .....	8
<b>5. PLAN DE ACCIÓN</b> .....	9



*Somos una familia*



## **INTRODUCCIÓN**

La Responsabilidad Social Empresarial o RSE ha tomado mayor relevancia en los últimos años debido a todos los ámbitos que esta abarca, además de sus prácticas, las cuales son de vital importancia para la sociedad hoy en día, ya que, si hablamos de RSE nos referimos a la calidad de vida humana, los derechos humanos, el bienestar de un individuo y una comunidad e incluso, sobre el medio ambiente.

A lo anterior podemos añadir que, cuando una empresa adopta un plan de Responsabilidad Social Empresarial está generando una contribución inmediata desde el ámbito interno de la organización y luego se ve reflejada en la comunidad en la que se encuentra. Por otro lado, estas practicas traen un valor añadido a los productos o servicios que la empresa ofrezca a su entorno, estableciendo una imagen corporativa favorable, en la que se puede incluir fidelidad de los clientes, sentido de pertenencia por parte de los trabajadores y una contribución positiva a la sociedad.



*Somos una familia*

## **1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CENTRO DE ATENCIÓN SAN RAFAEL ARCÁNGEL S.A.S.**

### **1.1. LA EMPRESA**

#### **1.1.1. Misión**

Ofrecer servicios de calidad enfocados en la patología, en el tratamiento y rehabilitación oportuna de las adicciones a través del fortalecimiento de la identidad como persona, mejorando su estilo de vida y su capacidad de tomar decisiones.

#### **1.1.2. Visión**

Ser reconocidos como uno de los mejores centros de rehabilitación, por la alta calidad de nuestra atención y la calidez humana de nuestros procesos.

#### **1.1.3. Valores**

### **NUESTRO VALOR CENTRAL**

*"La dignidad es humanidad"*

La Dignidad, corresponde a todos los seres humanos sin ningún tipo de distinción, de manera, que pueda entenderse como el derecho, de todo ser humano a tener derechos.

- Atención.
- Confianza.
- Responsabilidad social.
- Respeto.
- Espiritualidad.
- Amor.
- Confidencialidad.
- Compromiso.
- Calidez.



*Somos una familia*

## **2. JUSTIFICACIÓN DEL PLAN DE RSE PARA EL CENTRO DE ATENCIÓN SAN RAFAEL ARCÁNGEL S.A.S.**

Actualmente, el mundo atraviesa por etapas críticas en varios aspectos, como lo son el factor social en el que se evidencian grandes dificultades, económicamente se van generando nuevos fallos y ambientalmente la contaminación es cada vez mayor y los recursos naturales escasean, por lo que, no se puede hacer caso omiso a todo lo que pasa en nuestro entorno, por lo que a nivel empresarial, las organizaciones no deben preocuparse solo por generar utilidades y abarcar un gran mercado, sino por contribuir a la comunidad y al país con los factores que se mencionaron anteriormente.

Por otro lado, al ser un centro de rehabilitación de drogas ya se está ofreciendo un servicio que aporta a la mejora de la calidad de vida de aquellas personas consumidoras de sustancias psicoactivas. Sin embargo, este servicio puede quedarse corto en cuanto a la RSE, por lo que se considera pertinente establecer una serie de contribuciones en la comunidad, partiendo desde el interior de la empresa y proyectándolo hacia la comunidad con el fin de que se involucren grupos de interés, los cuales puedan adoptar costumbres que ayuden en las áreas donde se vayan a realizar las acciones programadas.

Las acciones de valor serán aplicadas en cuatro ejes seleccionados, los cuales son la calidad de vida en la empresa, Salud y bienestar, Vinculación con la comunidad y el Cuidado del medio ambiente, en las que se desglosarán una serie de actividades relacionadas con el área y que generen un valor agregado tanto para la empresa como para los grupos de interés, en el que principalmente se vea reflejado en la comunidad los beneficios que estas acciones traen consigo.

### **2.1. Análisis de la situación inicial**

Actualmente nuestra empresa se encuentra en nacimiento, lo cual indica que, en este momento partimos desde cero en materia de RSE. Por lo cual, nos colocamos en la tarea de investigar todo sobre esta área, para así consolidar en este documento todo aquello que queremos lograr con la responsabilidad social empresarial, buscamos soluciones, aliados y



## Somos una familia

con ayuda de nuestra cultura organizacional y códigos de conducta, consolidaremos las costumbres y acciones que generarán un aporte a la parte interna de la entidad y un impacto positivo en el exterior.

El Centro de atención San Rafael Arcángel S.A.S. se compromete con el apoyo a el Pacto Mundial de Naciones Unidas y colocar en práctica de los 10 principios en los que se fundamenta, basados en declaraciones y convenciones universales las cuales se agrupan en cuatro categorías:

- ✓ **Derechos humanos: Declaración Universal de los Derechos Humanos**
  - *Principio 1:* “Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia”
  - *Principio 2:* “Las empresas deben asegurarse que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos”
- ✓ **Normas laborales: Declaración de la OIT sobre principios Fundamentales y derechos.**
  - *Principio 3:* “Las empresas deben apoyar la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva”
  - *Principio 4:* “Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzado realizado bajo coacción”
  - *Principio 5:* “Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil”
  - *Principio 6:* “Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación”
- ✓ **Medio ambiente: Declaración de Río sobre medio ambiente y desarrollo**
  - *Principio 7:* “Las empresas deben mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”
  - *Principio 8:* “Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental”



## Somos una familia

- *Principio 9:* “Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente”
- ✓ **Lucha contra la corrupción:** Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción
  - *Principio 10:* “Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno”

### 3. NUESTROS EJES DE ACCIÓN



Estamos comprometidos con los derechos humanos, la calidad de vida de nuestros trabajadores y sus familias, en el que puedan progresar, sentirse motivados y productivos en el entorno laboral.



Buscamos que todas las personas puedan adoptar prácticas y costumbres que les generen bienestar a nivel emocional y físico.



Nuestro principal objetivo es el aporte a la comunidad con nuestros servicios para fortalecer las personas en diferentes áreas a nivel personal.



Proponemos fomentar las costumbres que contribuyan al cuidado del medio ambiente en la región.



*Somos una familia*

#### 4. CÓDIGO ÉTICO DE LA EMPRESA

Un código ético es un documento que recoge las normas, criterios y valores que forman la ideología de la empresa y los trabajadores dentro de esta.

##### **Nuestro decálogo ético:**

1. **Primero:** La fe en la iniciativa privada como motor de la economía y fuente de la prosperidad colectiva.
2. **Segundo:** El respeto a la legalidad vigente.
3. **Tercero:** La sensibilidad hacia las carencias sociales y la actuación basada en criterios de ética profesional, pauta de nuestro comportamiento.
4. **Cuarto:** La permanente atención a las demandas de servicios que la sociedad reclame, eje fundamental de nuestro proyecto empresarial.
5. **Quinto:** La satisfacción de nuestros clientes, con la calidad comprometida, objetivo prioritario de nuestra oferta de servicios y legítima justificación del beneficio empresarial.
6. **Sexto:** La vocación de innovación creativa y de liderazgo, rasgos característicos de nuestra cultura.
7. **Séptimo:** El mantenimiento de la solvencia económica y la gestión eficaz de nuestros recursos humanos, basadas en la igualdad y en los principios de mérito y capacidad, bases de nuestro proyecto económico y garantía de su continuidad.
8. **Octavo:** Compromiso explícito de la dirección y de todas las áreas de la empresa en prevención del acoso laboral y/o sexual.
9. **Noveno:** La formación y desarrollo de nuestros trabajadores, las políticas activas para la conciliación de la vida laboral con la familiar y el respeto al principio de igualdad, pilares de nuestra política de recurso humano.
10. **Décimo:** El respeto al medio ambiente y la aplicación de medidas preventivas que garanticen la seguridad y la salud de nuestros trabajadores, marco para el desarrollo de todas nuestras actividades.



*Somos una familia*

## 5. PLAN DE ACCIÓN

Se establecen las siguientes acciones para realizar en el Centro de atención San Rafael Arcángel:

- Plantar árboles en las instalaciones en la que participan los pacientes internados en la IPS y con los trabajadores de la entidad.
- Usar los desperdicios de comida como abono para los futuros cultivos en los alrededores de la institución.
- Sembrar insumos agrícolas en los alrededores de la IPS.
- Reciclar plástico por medio de actividades con los pacientes.
- Enseñar a los pacientes sobre costos, emprendimiento y algunos artes.
- Vincular a la comunidad para futuros proyectos relacionados con emprendimiento de los pacientes.
- Desechar correctamente las basuras que provengan del Centro.



*Somos una familia*

## 6. GRUPOS DE INTERÉS

- ✓ Trabajadores del Centro de atención San Rafael Arcángel.
- ✓ Pacientes internados en la IPS.
- ✓ Comunidad establecida alrededor de la institución.
- ✓ La población ocañera.
- ✓ Los proveedores.

**Apéndice b. Programación de actividades de RSE.**

<b>PROGRAMACIÓN RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b>
<b>ACTIVIDAD</b>
Plantar árboles en las instalaciones en la que participan los pacientes internados en la IPS y con los trabajadores de la entidad.
Usar los desperdicios de comida como abono para los futuros cultivos en los alrededores de la institución.
Sembrar insumos agrícolas en los alrededores de la IPS.
Reciclar plástico por medio de actividades con los pacientes.
Enseñar a los pacientes sobre costos, emprendimiento y algunos artes.
Vincular a la comunidad para futuros proyectos relacionados con emprendimiento de los pacientes.
Desechar correctamente las basuras que provengan del Centro.

**Apéndice c. Diapositivas de capacitación “Ambiente laboral”**



# AMBIENTE LABORAL

RAFAEL LOPEZ VEGA



## ¿QUÉ ES?

- El clima laboral es el ambiente que se respira en el medio en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores. Un concepto que se encuentra condicionado por factores propios de la percepción y características de los empleados, pero también por las acciones de la empresa.

## La importancia del clima laboral

- Un buen clima laboral mejora la productividad de los empleados, y uno malo, todo lo contrario. De hecho, genera conflictos y que no se alcancen los objetivos.
  - Un buen clima laboral genera un sentimiento de pertenencia a la empresa en los empleados: cuando las personas sienten que su trabajo sirve para algo más que para generar dinero a la compañía, su compromiso aumenta.
- 
- Se trata de una cuestión cada vez más importante para los candidatos y está ligada a otro concepto: el del salario emocional.
  - Si no cuidamos el clima laboral de nuestra organización nos estaremos exponiendo a una potencial fuga de talento.

## Factores que afectan al clima laboral

El ambiente físico influye en el clima laboral	Las relaciones interpersonales afectan al clima laboral	El puesto que desempeña el trabajador	La igualdad afecta al clima laboral
	La percepción sobre la empresa	La comunicación o ausencia de ella	La retribución, clave del clima laboral

**Apéndice d. Portafolio de servicios.**

**CENTRO DE ATENCIÓN SAN  
RAFAEL ARCÁNGEL S.A.S.**



**PORTAFOLIO DE  
SERVICIOS**

# NUESTRA EMPRESA



*Somos una familia*

**EL SER HUMANO COMO UN VALOR  
SUPREMO.**

## ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	4
Misión.....	5
Visión .....	5
Valores.....	5
<b>RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL</b> .....	6
1. SITIO ESPIRITUAL .....	6
2. DOS MODELOS DE ATENCIÓN.....	6
3. URGENCIAS INICIALES.....	6
4. INSTALACIONES NUEVAS .....	6
5. EL DEPORTE COMO TERAPIA .....	7
6. UNIFORMES Y ÚTILES DE ASEO PARA TODOS.....	7
7. EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL. TERAPIA OCUPACIONAL “APLICADA”.....	7
8. TODOS SOMOS TERAPEUTAS.....	8
9. BUEN TRATO .....	8
10. GENTE BUENA.....	8
11. ASEPSIA PERMANENTE .....	8
12. PROGRAMA AMBIENTAL .....	8
13. ZONA DE HIDRATACIÓN .....	9
14. INSTITUCIONES EDUCATIVAS SALUDABLES.....	9
15. SEGUIMIENTO A PACIENTES.....	9
<b>CONTÁCTENOS</b> .....	10

## INTRODUCCIÓN

El Centro de Atención San Rafael Arcángel, es una Institución Prestadora de Servicios, basada en principios, valores y la oración permanente, como parte integral del Ser Humano; guiados por nuestro Arcángel San Rafael, sanador y conocido como la medicina de Dios, quien representa la sanación y purificación del alma y del cuerpo.

Con el propósito de brindar una atención personalizada enfocada en la patología de cada paciente, segura, de calidad y con espacios diferenciados; el Centro de Atención San Rafael Arcángel, cuenta con instalaciones nuevas, construidas bajo los principios normativos vigentes legales.

Contamos con un equipo interdisciplinario, con experiencia en el manejo de adicciones, conformado por **Psiquiatría, Psicología clínica y de la salud, Trabajo Social, Terapia física, Servicio Farmacéutico, Nutrición, Terapia Ocupacional y Enfermería.**

De manera respetuosa, colocamos a disposición y consideración, nuestro portafolio de servicios, para el tratamiento de rehabilitación en sustancias psicoactivas, con una oferta de atención integral en salud mental, urgencia inicial psiquiátrica, internación hospitalaria de adicciones, consulta externa por psiquiatría, medicina general, psicología clínica, servicio farmacéutico, enfermería, trabajo social, terapia física, nutrición y terapia ocupacional de sus afiliados.

## Misión

Ofrecer servicios de calidad enfocados en la patología, en el tratamiento y rehabilitación oportuna de las adicciones a través del fortalecimiento de la identidad como persona, mejorando su estilo de vida y su capacidad de tomar decisiones.

## Visión

Ser reconocidos como uno de los mejores centros de rehabilitación, por la alta calidad de nuestra atención y la calidez humana de nuestros procesos.

## Valores

### Nuestro valor central

*"La dignidad es humanidad"*

La Dignidad, corresponde a todos los seres humanos sin ningún tipo de distinción, de manera, que pueda entenderse como el derecho, de todo ser humano a tener derechos.

- Atención.
- Confianza.
- Responsabilidad social.
- Respeto.
- Espiritualidad.
- Amor.
- Confidencialidad.
- Compromiso.
- Calidez.



## RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (VENTAJAS Y PROGRAMAS COMPETITIVOS)

Estamos comprometidos con nuestros pacientes, entidades de la salud públicas y privadas, trabajadores, socios, el medio ambiente y la comunidad en general, con el fin de contribuir por medio de acciones en la calidad de vida de todos y así generar un impacto positivo en la sociedad.

### 1. SITIO ESPIRITUAL.

La oración, eje fundamental del Ser Humano. Implementamos un sitio, donde los pacientes podrán asistir en cualquier momento, a realizar una lectura cordial, reposada y meditada de la Biblia que conduzca naturalmente a la oración. (biblia católica y biblia evangélica).



Ayúdanos a ayudarlos

### 2. DOS MODELOS DE ATENCIÓN.

Contamos con dos Modelos de Atención; el enfoque Cognitivo-Conductual, que nos va a permitir, enfocarlo hacia el mejoramiento de los pacientes y el enfoque psicosocial, que nos direcciona a apoyar a las familias y la comunidad, que, en conjunto, se busca la reinserción de los pacientes a su nueva vida social.

### 3. URGENCIAS INICIALES.

Ofrecemos el servicio de urgencia inicial y observación, para lo cual contamos, con los medicamentos y equipos de movilización e inmovilización, que nos permiten el desplazamiento del paciente y la supresión parcial o total de todos los movimientos de un miembro o zona corporal.

### 4. INSTALACIONES NUEVAS.

Nuestra edificación es nueva, lo que nos permite, brindar una atención personalizada, con espacios diferenciados constituidos con habitaciones separadas, para mujeres, hombres, menores de edad y personas LGBTI; incluyendo baño privado para cada habitación, respetando las orientaciones sexuales que se reconocen hoy en día.

### 5. EL DEPORTE COMO TERAPIA.

Las actividades aeróbicas como trotar, caminar, aeróbicos, bicicleta, permiten la segregación de endorfinas que ayudan con el control de la ansiedad, depresión y estrés. La natación, pesas, deportes de conjunto, senderismo y yoga, nos ayudarán a fortalecer el control emocional, los ciclos del sueño, la integración social, trabajo en equipo, etc. Apoyados por un magister en BIOMECANICA.



Ayúdanos a ayudarlos

### 6. UNIFORMES Y ÚTILES DE ASEO PARA TODOS.

Muchos pacientes que llegan a una Institución de Rehabilitación, son de la calle o de sectores vulnerables y de escasos recursos económicos, con lo que no cuentan con ropa y útiles de aseo. Nosotros garantizaremos que estos elementos estarán disponibles para todos los usuarios.

### 7. EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL. TERAPIA OCUPACIONAL “APLICADA”.

El rol de los terapeutas ocupacionales, ha sido en general secundario y orientado solo, a mantener ocupadas a las personas con adicciones. Por ese motivo, el

Centro de Atención San Rafael Arcángel, ha implementado la ocupación aplicada, en la formación de los pacientes en panadería, lácteos, belleza, y otros (emprendimiento empresarial), el cual es proyectado a su nuevo vinculo social.



Ayúdanos a ayudarlos



Ayúdanos a ayudarlos

### 8. TODOS SOMOS TERAPEUTAS.

Todos los trabajadores de nuestra institución, antes de iniciar labores pasarán a saludar a los pacientes, con la finalidad de lograr la recuperación de valores y buenos modales, por parte de los usuarios, ocasionando en los pacientes cambios conductuales positivos.

### 9. BUEN TRATO.

Dada la oportunidad de compartir numerosos días con los pacientes internados, se concluye que se debe sostener su motivación, creando ambientes positivos, para lograr el avance del tratamiento, todo de la mano de nuestro personal, el cual debe enfocarse en un trato digno, de respeto y amigable para con los pacientes.

“Estudios han demostrado que castigar a la gente no reduce el consumo de drogas”.

### 10. GENTE BUENA.

Contamos con un equipo de profesionales y no profesionales, de diferentes disciplinas, con alta experiencia en el tratamiento de pacientes consumidores de sustancias psicoactivas, coordinados por el médico psiquiatra.

### 11. ASEPSIA PERMANENTE.

El ozono es un germicida extremadamente efectivo contra virus y bacterias, que destruye las partículas del virus a través de mecanismos de oxidación; con lo cual se busca, una ausencia de microorganismos patógenos en nuestra institución, y que, de esta forma, se eviten infecciones lamentables en pacientes y trabajadores.

### 12. PROGRAMA AMBIENTAL.

Dimos inicio a la arborización de la parte interna y externa de nuestras instalaciones, para lo cual se sembraron 60 árboles frutales y 20 ornamentales, las cuales serán adoptados por cada paciente durante su tratamiento, ayudando

como terapia, a aliviar tensiones del día a día, lo que proporciona un efecto psicológico muy positivo en diversas problemáticas como el estrés, la ansiedad y la depresión.

### 13. ZONA DE HIDRATACIÓN.

Como aporte a la promoción y prevención en el consumo de sustancias psicoactivas, estaremos instalando en nuestra Institución, un sitio, para que los que realizan actividades deportivas (ciclistas, atletas y caminantes), que recorren todos los días el sector donde estamos ubicados, puedan hidratarse.

### 14. INSTITUCIONES EDUCATIVAS SALUDABLES.

Como aporte a la promoción y prevención en el consumo de sustancias psicoactivas, realizaremos capacitaciones preventivas, en las Instituciones Educativas, acordes con las edades, el grado y semestre que cursan; buscando de esta manera, hacer detección temprana de niños y niñas que han iniciado en drogas y prevención del uso de las mismas a los que no la han probado.

### 15. SEGUIMIENTO A PACIENTES.

A través del modelo Psicosocial, realizaremos un seguimiento al paciente durante los tres meses siguientes, a su salida, buscando de esta manera acompañar a la familia y por ende al paciente, en sus actividades cotidianas. Para ello le aportaremos al paciente un apoyo económico en materiales, para que le dé continuidad a su proceso de emprendimiento empresarial.



Ayúdanos a ayudarlos

# GRACIAS.



## Somos una familia.

### **CONTÁCTENOS:**

**RAFAEL ANTONIO LOPEZ VEGA**

Tel: 3002343642 - 3175186323

Correo: [sanrafaelagua@hotmail.com](mailto:sanrafaelagua@hotmail.com)

Dirección: Los colorados, vía Agua de la Virgen,

Ocaña, Norte de Santander.

**Apéndice e. Acta de capacitación de plan de gestión de residuos.**

	<b>ACTA DE CAPACITACIONES</b>	Código: TH-AC-001
		Versión: 01
		Elaboración junio de 2022
		Página 1 de 1
<i>Somos una familia</i>		

<b>FECHA</b>	28 DE JUNIO DE 2022
<b>HORA DE INICIO</b>	2:00 PM
<b>HORA DE FINALIZACIÓN</b>	4:00 PM
<b>LUGAR</b>	SALON PRINPCIAL, CENTRO DE ATENCION SAN RAFAEL ARCANGEL
<b>ASISTENTES</b>	PERSONAL ASISTENCIAL Y ADMINISTRATIVO
<b>TEMAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevo código de colores</li> <li>• Protocolo de manejo y desecho de residuos</li> </ul>
<b>OBJETIVOS</b>	PLAN DE GESTIÓN DE RESIDUOS
<b>DESARROLLO</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Saludo inicial.</li> <li>2. Introducción y temas a tratar.</li> <li>3. Evaluación pre.</li> <li>4. Capacitación.</li> <li>5. Evaluación pos.</li> <li>6. Despedida.</li> </ol>
<b>FIRMA CAPACITADOR</b>	

**Apéndice f. Evaluación diagnóstica de responsabilidad social empresarial.**

	<b>EVALUACIONES DIAGNÓSTICAS</b>	Código: TH-ED-001
		Versión: 01
		Elaboración agosto de 2022
		Página 1 de 1
<i>Somos una familia</i>		

## EVALUACIÓN DIAGNOSTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Responsabilidad social empresarial o RSE es la responsabilidad que cada organización tiene con el medio ambiente en el que se desenvuelve y con la sociedad de la que forma parte. Es un concepto de gestión mediante el cual las empresas integran las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales e interacciones con sus partes interesadas.

1. ¿Qué entiendes por responsabilidad social empresarial?

Es la responsabilidad que una organización debe adquirir con el medio ambiente y así mismo integrarlo como prioridad.

2. ¿Consideras que el Centro de atención San Rafael Arcángel implementa o podría implementar la responsabilidad social empresarial?

en mi opinion considero que se esta empezando a implementar, aunque aun falta abarcar mas el tema, pero hay un inicio favorable del tema.

### Apéndice g. Evaluación post socialización plan de responsabilidad social empresarial.

	<b>EVALUACIONES DIAGNÓSTICAS</b>	Código: TH-ED-001
		Versión: 01
		Elaboración agosto de 2022
		Página 1 de 1
<i>Somos una familia</i>		

## EVALUACIÓN DIAGNOSTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

1. ¿Qué es responsabilidad social empresarial para usted?  
 es la importancia <sup>y la responsabilidad.</sup> que una empresa le da al medio ambiente  
 y a la ~~sociedad~~ <sup>implementa en</sup>
  
2. ¿Consideras que el Centro de atención San Rafael Arcángel implementa o podría implementar la responsabilidad social empresarial?  
 siento que se esta empesando a implementar la responsabilidad social empresarial.
  
3. ¿Participarías en actividades de responsabilidad social empresarial programadas en la IPS?  
 claro que si.