

República Dominicana
UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA - UNIBE



Escuela de Administración de Empresas

**Proyecto Final para optar por el título de Licenciado(a) en Dirección y Gestión
Empresarial**

“Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa Suministros Médicos del Caribe (SUMECA) en el período Septiembre - Diciembre 2021 en Santo Domingo Este, República Dominicana”.

Sustentado por:

Julia Beatríz Polanco De la Cruz 19-0201

Elena María Durán Morales 19-0345

Asesora:

Lic. Rosa Rijo

Santo Domingo, D.N.

Los conceptos expuestos en la presente investigación son de la exclusiva responsabilidad de los sustentantes de la misma.

Tabla de Contenido

Resumen ejecutivo

Introducción

1. **Antecedentes y referencias**
 - 1.1. Título
 - 1.2. Planteamiento del problema/Análisis de la situación actual
 - 1.3. Justificación
 - 1.4. Objetivo del Proyecto:
 - 1.4.1. General
 - 1.5. Revisión de literatura y estudios previos
 - 1.5.1. Naturaleza y alcance del problema en el contexto local
 - 1.5.2. Estudios previos
 - 1.5.3. Metodología, población y muestra
 - 1.5.4. Planificación Estratégica
2. **Generalidades**
 - 2.1. Generalidades
 - 2.1.1. Descripción
 - 2.1.2. Historia y evolución
 - 2.1.3. Principales productos
 - 2.1.4. Naturaleza de los clientes
 - 2.2. Marco Organizacional
 - 2.2.1. Estructura Organizacional
 - 2.2.2. Definición de puestos
 - 2.2.3. Políticas, normas y procedimientos
 - 2.2.4. Informe de Sostenibilidad
 - 2.3. Marco legal
 - 2.3.1. Aspectos Legales
 - 2.3.2. Certificaciones, Registro de nombre y actividad
 - 2.3.3. Constitución
 - 2.3.4. Reglamentos
 - 2.4. Marco Estratégico
 - 2.4.1. Stakeholders
 - 2.4.2. Credo Organizacional
 - 2.4.3. Cultura Organizacional
 - 2.4.4. Análisis de materialidad
 - 2.4.5. Modelo de Gestión estratégico
3. **Análisis interno**
 - 3.1. Análisis de la gobernanza de la organización
 - 3.2. Análisis de los Derechos Humanos
 - 3.3. Análisis de las Prácticas laborales
 - 3.4. Análisis del Medio Ambiente

4. **Análisis externo**
 - 4.1. Análisis Prácticas Justas
 - 4.2. Análisis Asuntos de Consumidores
 - 4.3. Análisis de la Participación con la Comunidad
 - 4.4. Análisis de la Acción de Responsabilidad Social
 - 4.5. Identificación de las Necesidades de la Organización
 - 4.6. Análisis de la información y evidencias
5. **Conclusiones**
6. **Diagnóstico de la Situación actual (DOFA).**
 - 6.1. Análisis interno
 - 6.2. Mapa de procesos
 - 6.3. Análisis de sistemas, políticas y prácticas
 - 6.4. Análisis Externo
 - 6.5. Identificación de grupos de interés
 - 6.6. Benchmarking sectorial
7. **Retroalimentación de la empresa y validación con el cliente.**
8. **Planificación estratégica**
 - 8.1 Misión y visión
 - 8.2 Políticas
 - 8.3 Requisitos legales.
 - 8.4 Áreas y ámbitos prioritarios de intervención.
9. **Planificación Operativa**
 - 9.1. Objetivos Generales
 - 9.2. Objetivos específicos
 - 9.3. Metas a alcanzar.
 - 9.4. Plan de acción a corto, mediano y largo plazo.
 - 9.5. Responsabilidades.
10. **Implementación**
 - 10.1. Capacitación y formación de actores aliados.
 - 10.2. Desarrollo esquema de control para documentar.
 - 10.3. Definición de cronograma de implementación y registro.
11. **Comunicación**
 - 11.1. Desarrollo de estrategia y plan de comunicación.
 - 11.2. Informe de sostenibilidad.
 - 11.3. Definición de indicadores.
 - 11.4. Desarrollo plan de seguimiento y monitoreo.
12. **Seguimiento y medición**
 - 12.1. Definición de indicadores.
 - 12.2. Desarrollo Plan de seguimiento y monitoreo.
13. **Revisión y mejora**
 - 13.1. Revisión por la dirección y realización de ajustes y mejoras.

14. **Presupuesto vinculado al Plan de Responsabilidad Social Empresarial.**
15. **Análisis de retorno sobre la inversión (Beneficios).**
16. **Alineación Personal.**
17. **Mapa Estratégico.**
18. **Aspectos concluyentes.**
19. **Recomendaciones generales y específicas.**

Resumen ejecutivo

El presente proyecto tiene como finalidad desarrollar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial congruente y sustentado para la empresa Suministros Médicos del Caribe (SUMECA), enfocado en fomentar mejores condiciones de vida y acceso a la salud. El Plan fue elaborado para contribuir y resolver con la actual problemática que presentan las empresas en la actualidad. Se presentará de manera detallada y explícita un análisis de la situación actual de la empresa, las tres fases del Plan de RS elaborado de acuerdo a su estrategia de negocio y prioridades, y el presupuesto para su ejecución acorde a las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas identificadas.

La primera fase tiene un enfoque interno, aborda todo lo referente a capacitaciones, cambios y desarrollo de políticas, manuales de crisis, informe de sostenibilidad y código de ética; la segunda fase tiene un enfoque externo con la comunidad en torno a la empresa, busca contribuir con los aspectos sociales, por ende, el desarrollo de campañas de concientización que favorezcan en la parte social y ambiental, finalizando con la tercera fase que consiste en una medición, seguimiento y control, en donde se toma en cuenta la rentabilidad y todos los aspectos que puedan llegar afectar con su crecimiento.

El proyecto transmite la importancia y las numerosas ventajas de adoptar una cultura de RS en las empresas a nivel interno y externo al implementar y desarrollar iniciativas que les permite generar un impacto a nivel económico, social y ambiental en donde todos se vean beneficiados.

Introducción

La Responsabilidad Social ha generado grandes cambios que promueven de manera favorable el respeto por los derechos humanos de cada colaborador, no solo a través de medidas de seguridad y salud, sino también por medio de prácticas como las políticas de no discriminación, el respeto a la diversidad y la implementación de acciones que favorecen al medio ambiente y la comunidad entorno a la empresa dado al interés de contribuir de forma activa y voluntaria con el mejoramiento de las condiciones a nivel social, económico y medio ambiental. Anteriormente, era una forma de hacer RR. PP. y ganar aceptación social.

Es una de las prácticas con mayor beneficio a corto, mediano y largo plazo. En la actualidad, son pocas las empresas que han optado por implementar la RS a su estrategia y modelo de negocios, sin tener en cuenta que ciertas actividades y operaciones que suelen realizar con frecuencia pueden generar un impacto negativo a las condiciones y calidad de vida de sus colaboradores, partes interesadas y entorno. A pesar de esto, cada vez existe un mayor número de empresas que comprenden sobre su importancia, y que esta no solo se encuentra limitada a ejercer acciones sociales o medioambientales.

La RSE, “es un compromiso estratégico adquirido por empresas que buscan la consecución de sus objetivos empresariales, cumpliendo con sus obligaciones legales y contractuales, y aplicando criterios sociales y de estabilidad en las relaciones con sus partes interesadas, contribuyendo así a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las mismas”. Este compromiso, es voluntario y busca que las empresas encuentren un equilibrio con respecto al bienestar social, crecimiento económico sostenible, y aprovechamiento responsable de los recursos naturales y del medio ambiente. (*Responsabilidad Social Corporativa*, n.d.)

1) **Antecedentes**

1.1. **Título**

Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa Suministros Médicos del Caribe (SUMECA) en el período Septiembre - Diciembre 2021 en Santo Domingo Este, República Dominicana.

1.2. **Planteamiento del problema**

Para la sociedad, el sector salud siempre ha estado en el ojo del huracán como consecuencia de la mala prestación de servicios no solo a nivel público, sino que también, se han presentado muchos casos en donde el sector privado también presenta un sin número de errores que se cometen a diario contra las personas que requieren de sus servicios. Es en este punto en donde debemos de tomar en cuenta cómo a través de la Responsabilidad Social Empresarial se pueden establecer una serie de parámetros que faciliten la prestación del servicios, no sólo en beneficio para un solo individuo, sino que también, pueda beneficiar a la comunidad general y al entorno comercial y social en el que se encuentran.

Sin dudas, la Responsabilidad Social se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, social y ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos de interés con los que se relacionan, y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

En la actualidad, SUMECA no cuenta con un Plan de Responsabilidad Social Empresarial estructurado. Al integrarlo, podrá desarrollar acciones que la beneficien tanto a nivel interno (colaboradores, alta gerencia, modelo de negocios), como externo (comunidad a su entorno).

Análisis de la Situación

En América Latina, la Responsabilidad Social Empresarial se caracteriza por un desarrollo desigual dado a que en algunos países muchas empresas han acelerado la marcha para integrar la RSE en su cadena de valor, mientras un porcentaje mayoritario aún cuenta con un Plan de Responsabilidad Social Empresarial estructurado. En el caso de la República Dominicana, se puede observar que son pocas las empresas dominicanas que adoptan políticas que contribuyan con lo que a la Responsabilidad Social Empresarial concierne.

Según investigaciones realizadas por la Alianza ONG (Organización No Gubernamental), de una muestra de 71 empresas a nivel nacional, el 25% de estas tienen un alto grado de adopción de RSE y solo un 28% avanza hacia esa dirección, lo que significa mejores prácticas e intervenciones sociales relacionadas con programas de desarrollo.

HanesBrands es un perfecto ejemplo de cómo la RSE juega un papel fundamental para las empresas, destacándose por ser la primera empresa en la República Dominicana galardonada por el Centro Mexicano de la Filantropía (CEMEFI) por sus mejores prácticas.

Desde comienzo del 2011 sus iniciativas en el sector salud le ha permitido en alianza con Wake Forest, realizar 13 jornadas de cirugías enfocadas en la rama de otorrinolaringología en la República Dominicana en donde opera desde hace más de 44 años.

A la fecha, 883 pacientes han sido operados y más de 5,200 han recibido consultas médicas gratuitas gracias al programa que hace parte de la estrategia de RSE de la compañía.

Los beneficios de las empresas que implementan la RS son tangibles. Según la International Business Report sobre RSC de Grant Thornton, “la mejora de costos” y la respuesta a “la demanda de sus clientes o consumidores” para seis de cada diez empresas españolas son la motivación fundamental de su política de responsabilidad social corporativa (RSC).

Los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), también pueden servir como marco de referencia para los esfuerzos de RS, entre estos podemos observar:



(Objetivos De Desarrollo Sostenible (ODS) | Static Page | Comisión Económica Para América Latina y El Caribe, n.d.)

Otros de los beneficios de la RS son los siguientes:

- Mayor satisfacción del cliente y los colaboradores. Si su imagen es positiva, la empresa conseguirá la lealtad del consumidor. Por su parte, un trabajador satisfecho es más productivo.
- Mayor influencia de la empresa con la sociedad y líderes de opinión.
- Diferencia ante la competencia
- Mayor atracción de inversores.
- Mayor reducción de los costos por medio de acciones como el reciclaje o una menor emisión de gases. (*Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa*, 2015)

1.3. Justificación

La Responsabilidad Social es un tema que actualmente ocupa una posición estratégica en el mercado. Esto se debe al auge que ha tomado a través de los años y el recogido de numerosos conceptos y elementos que la han consolidado convirtiéndola en una de las herramientas más importantes con las que cuentan las organizaciones a la hora de generar un gran impacto a la sociedad, el desarrollo sostenible y al obtener un valor agregado; aún más, para aquellas empresas que lo han implementado y de los grandes beneficios que se han obtenido como resultado.

SUMECA es una empresa perteneciente al sector salud. Integrar la Responsabilidad Social en una organización perteneciente a este sector le permite a la empresa desarrollar acciones en beneficio tanto a nivel interno como externo, adquirir un valor añadido, fomentar una buena imagen corporativa, y factores como la competitividad y el compromiso se vuelven más visibles y exigentes. Como también en el caso de su entorno, le permite generar

un impacto económico en la sociedad al implementar acciones en beneficio del mismo siendo ambos beneficiados. (Organización Panamericana de Salud, n.d.).

En la actualidad, SUMECA no cuenta con un Plan de Responsabilidad Social Empresarial estructurado. Al desarrollarlo, podremos aportar una ventaja competitiva y un valor agregado a nivel comercial, permitiéndoles tener cierta diferenciación en el mercado actual y contribuyendo con la sensibilización y resiliencia a través de iniciativas o acciones que les permitan generar un negocio sostenible a largo plazo y que contribuyan a las exigencias del mercado del sector perteneciente y generar una mejor calidad de vida de las partes interesadas.

1.4. Objetivo del Proyecto:

1.4.1. General

“Desarrollar un plan de Responsabilidad Social Empresarial congruente y sustentado para la empresa Suministros Médicos del Caribe enfocado en fomentar mejores condiciones de vida y acceso a la salud para contribuir con su entorno y mejorar la imagen corporativa de la empresa”.

1.5. Revisión de literatura y estudios previos

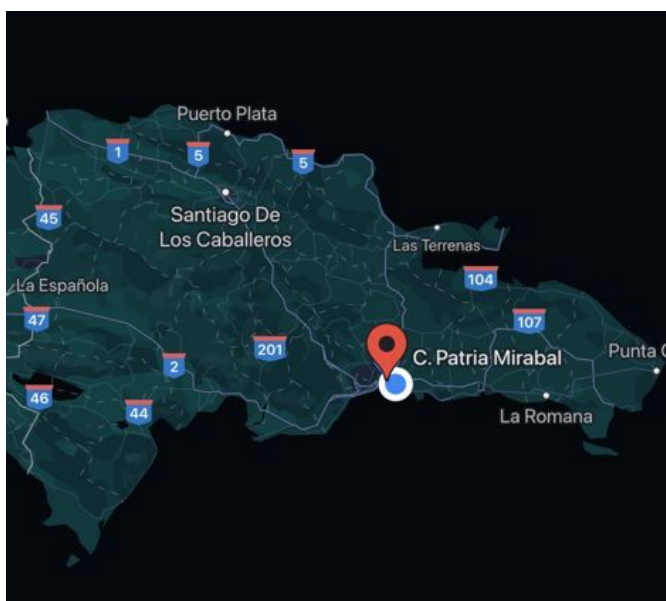
1.5.1. Naturaleza y alcance del problema en el contexto local

Delimitación temporal

La elaboración de la propuesta se llevará a cabo en los períodos Septiembre - Diciembre 2021.

Delimitación espacial

El Plan de Responsabilidad Social Empresarial se implementará en el entorno de la empresa, ubicada en la Calle Patria Mirabal, residencial Amanda II Santo Domingo Este, República Dominicana.



El alcance del Plan se encuentra delimitado por las comunidades entorno a la empresa, siendo las principales áreas de intervención las siguientes:

- Primera Etapa- Sector Patria Mirabal.
- Segunda Etapa - Barrio Anacaona.

1.5.2. **Literatura y estudios previos**

El origen de la Responsabilidad Social Empresarial se puede observar desde los tiempos a.c. Esto se puede apreciar en el artículo “Análisis del Concepto de Responsabilidad Social Empresarial, de J.L Abreu y M.Badii, publicado en Daena: International Journal of Good Conscience”.

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la responsabilidad social como "la obligación de dirigir las actividades educativas, investigadoras y de servicio a atender las necesidades prioritarias de la comunidad, región y/o nación" (OMS, 2015).

El trabajo realizado por (Morales & Galeano, 2013), determina el enfoque de RSE existente en el sector salud, del cual establecen prácticas actuales, identificando fortalezas y debilidades, lo que permite proponer acciones de mejora que sirvan de referencia para la implementación de la RSE en toda la estructura organizacional. Manifiestan que el desarrollo de acciones o prácticas enfocadas a la RSE, permiten generar con el tiempo un desarrollo sostenible, además de contribuir al desarrollo de los objetivos del milenio, ya que se enfocarán en acciones de igualdad, ética y mejoramiento de la calidad de vida de las partes interesadas en la empresa. En sus conclusiones destaca, que las EPS e IPS, entienden la RSE como una estrategia que puede llegar a generar un reconocimiento positivo, más no se evidencia un compromiso concreto hacia su implementación, ya que la mayoría lo concibe como un gasto y no como una inversión. (Universidad Militar Nueva Granada & Gómez, 2016)

(Desur, 2016) sugiere los siguientes beneficios:

A nivel externo:

- Mejora la confianza de posibles inversores
- Atrae y retiene a personas con talento
- Posiciona y diferencia la marca
- Capta nuevos clientes
- Fidelizar clientes
- Mejorar la imagen corporativa

A nivel interno:

- Motiva a los empleados
- Mejora el clima laboral, lo cual, permite una mejora en la productividad y calidad en la prestación del servicio.
- Mejora la comunicación interna
- Obtienen la fidelidad y compromiso del personal
- Crea una cultura de valores compartidos en la empresa.

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	ACCION SOCIAL ASOCIADA	SECTOR SALUD
Es una política de empresa	Es una política de personas: el propietario, los accionistas.	Para dar cumplimiento a la política se desarrollan estrategias frente a los siguientes lineamientos: La entidad prestadora de salud debe generar un código de ética y buen gobierno que sirva de guía para la gestión transparente institucional, establecido un marco común institucional para el cumplimiento de la Misión y los objetivos empresariales, bajo el marco del ejercicio profesional ético y regido por la legalidad

Cuadro 1. RSE, A partir de Acción Social Asociada, Sector Salud (Baltera, Diaz, Dussert, 2005).

1.5.3. Metodología, población y muestra

Para llevar a cabo el Plan de Responsabilidad Social realizaremos una profunda investigación e implementaremos herramientas que nos permitirá conocer la situación actual en la que se encuentra la empresa SUMECA, tanto a nivel interno como externo.

La investigación será de tipo descriptivo, dado a que vamos a definir y visualizar los hechos de acuerdo a los resultados obtenidos. En cuanto al método o enfoque, este se llevará a cabo de forma mixta, es decir, tendremos un enfoque cuantitativo y cualitativo, en donde realizaremos entrevistas que nos servirán como guía fundamental para conocer la percepción que tienen tanto los clientes de la empresa como sus colaboradores. Esto nos permitirá evaluar e identificar en base a los resultados obtenidos cuáles acciones podremos implementar que nos permitan lograr satisfacer las necesidades del mercado en base a los objetivos planteados de acorde a nuestro Plan de Responsabilidad Social Empresarial.

Población y muestra

La población establecida se conforma por el personal administrativo, alta gerencia y representantes externos del entorno.

1.5.4. Planificación Estratégica

Una de las herramientas claves para el desarrollo del proyecto es la planificación estratégica con la cual, a través de una serie de etapas y procesos, podremos desarrollar un Plan de RS exitoso. Las etapas que se realizarán son:



1) **Generalidades de la Empresa Suministros Médicos del Caribe**

2.1 **Generalidades**

2.1.1 **Descripción**

Suministros Médicos del Caribe (SUMECA) es una empresa familiar perteneciente al sector salud, dedicada a la comercialización de equipos médicos y servicio para el cuidado de la salud. Esta fue constituida el 10 de abril del 2014, por lo cual, cuenta con cinco años de presencia y trayectoria en el mercado dominicano. La entidad se encuentra registrada bajo la figura mercantil de Sociedad de Responsabilidad Limitada.

2.1.2 **Historia y evolución**

SUMECA surgió como una empresa distribuidora de insumos médicos, que con el tiempo ha adquirido terreno en el mercado nacional, lo que le exige más adelante ampliar su gama de productos. Desde el comienzo se especializan en suministrar materiales gastables como mascarillas, guantes, batas desechables, oxímetros, nebulizantes para clínicas y hospitales. Al igual que equipos médicos como tomógrafo, rayos x, densitómetros, mamógrafo, sonógrafos, CR, entre otros. También brindan servicios de instalación y mantenimiento de los mismos.

Nelly Frías, es la Chief Executive Officer (CEO) de Suministros Médicos del Caribe, desde muy temprano estuvo involucrada en el sector bajo la profesión de visitadora médica

siendo esta la principal imagen de la compañía a quien representaba frente a sus clientes. Esta se encarga de brindarles información oportuna sobre los productos del mercado destinados al sector salud. Esto le permitió fomentar relaciones y adquirir una serie de conocimientos esenciales que le permitieron emprender lo que hoy conocemos como SUMECA.

Durante estos 5 años la empresa ha logrado mantenerse sólida a pesar de la gran incertidumbre que tuvo que atravesar por la actual pandemia del COVID-19, la misma ofreció sus servicios de manera que se implementaron soluciones a los clientes aportando al problema y destacándose en el sector salud.

2.1.3 Principales productos

Entre sus principales productos podemos mencionar materiales gastables como mascarillas, guantes, batas desechables, oxímetros, nebulizantes para clínicas y hospitales. Al igual que equipos médicos como tomógrafo, rayos x, densitómetros, mamógrafo, sonógrafos, CR, entre otros.



2.1.4 Naturaleza de los clientes

Segmento meta

El mercado objetivo o target de SUMECA se encuentra dirigido, principalmente, a todo aquel involucrado y cercano al sector salud. Personas de clase media, entre un rango de edad de 25 a 55 años.

Su cliente ideal son aquellas organizaciones clínicas, centros de sonografías, hospitales, y profesionales del área (médicos o doctores), así como también, clientes independientes o informales que se encuentren interesados en adquirir y consumir sus productos y servicios, permitiéndoles a SUMECA satisfacer sus necesidades.

Mayoristas:

MAYORISTAS	
Hospitales	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hospital municipal de Los Minas ➤ Hospital municipal de Hondo Valle ➤ Hospital General Docente de la Policía Nacional ➤ Hospital de la Fuerza Aérea Ramón de Lara ➤ Hospital Docente Padre billini ➤ Hospital Municipal de Mata Hambre
	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Somarax ➤ Cemedi

<p>Centros de sonografías</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cedigastro ➤ Cedisac ➤ Dima ➤ Cenodime ➤ Centro Yamil Félix ➤ Centro de Sonografía Dra. Rdgez ➤ Centro de Sonografía Dra. Leonor Franco ➤ Cedies ➤ Centro de sonografía Dra. Elianny Gómez
<p>Clínicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Clínica Familiar Dr. Franklin Peña ➤ Centro Médico Hispánico ➤ Clínica Dres. Leger Matos ➤ Clínica Integral I/Integral II / Integral III ➤ Clínica Cruz Jiminián ➤ Clínica María Dolores ➤ Centro Médico del Caribe ➤ Centro de Gastroenterología Santo Domingo

Minoristas:

Además de vender y ofrecer sus servicios al mayorista, SUMECA también le vende al por menor a los siguientes:

- Doctores
- Clientes informales
- Distribuidores

Competidores:

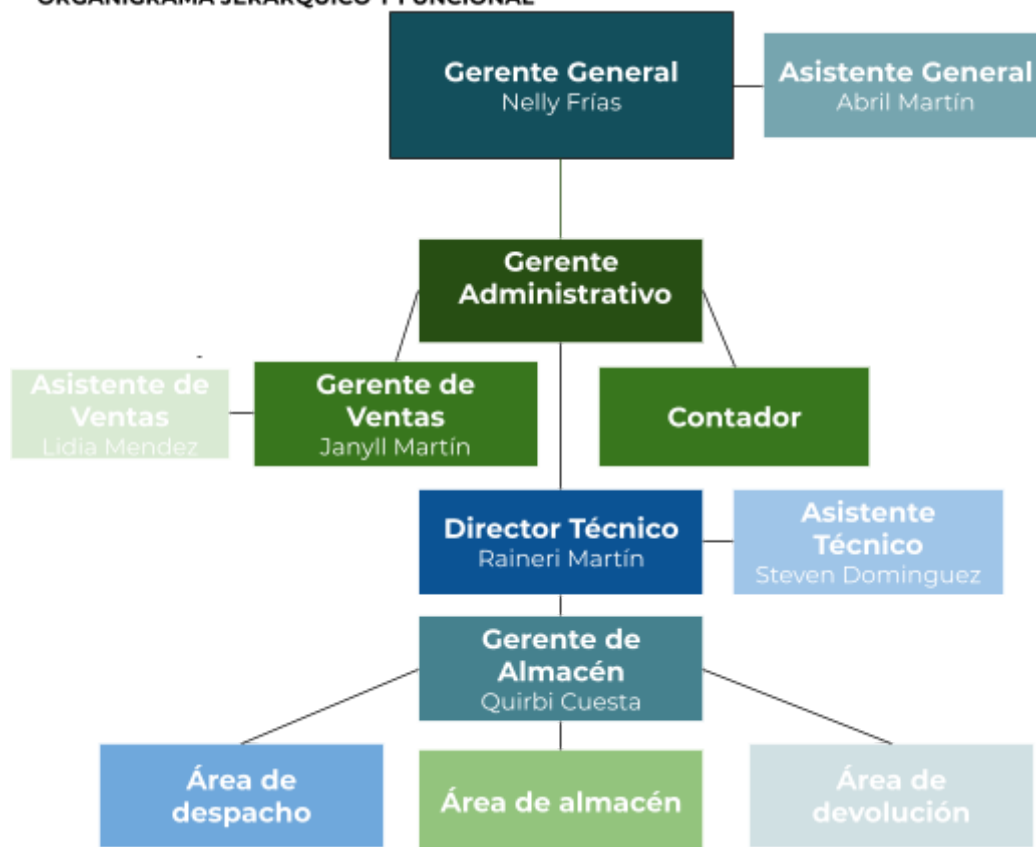
COMPETIDORES DE SUMECA	
Seminsa	Seminsa es una empresa dedicada a la representación, venta, distribución, instalación y reparación de equipos médicos exclusiva en la República Dominicana.
Mediprome	Medi Prome está ubicada en Santo Domingo, República Dominicana y es parte de la Industria de Comerciantes al por Mayor de Equipos y Suministros Profesionales y Comerciales. (Dun & Bradstreet, n.d.)
Medisol	<p>Medisol es una empresa fundada en el año 2002. Esta se dedica a la importación, distribución y servicio integral de materiales gastables y productos farmacéuticos dirigidos al cuidado de la salud.</p> <p><i>Canales de distribución:</i></p> <p>I – Ventas al Sector Privado.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Centros Médicos ➤ Centros Odontología ➤ Clínicas ➤ Farmacias ➤ Laboratorios Clínicos ➤ Mayoristas <p>II- Ventas Gubernamentales y Licitaciones.</p> <p>III- Promoción de Productos. (Medisol, n.d.)</p>

<p>Farmaconal</p>	<p>Farmaconal fue fundada como empresa familiar en marzo de 1971, ubicada originalmente en un pequeño almacén para la venta y distribución de material médico desechable.</p> <p>La empresa cuenta con una posición de liderazgo en la distribución y comercialización de un portafolio de marcas propias y globales.</p> <p>(Farmaconal, n.d.)</p>
--------------------------	---

2.2. Marco Organizacional

2.2.1. Estructura Organizacional

ORGANIGRAMA JERÁRQUICO Y FUNCIONAL



2.2.2. Definición de puestos

- A. **Gerente General.** Es el más alto cargo jerárquico y se encarga de gestionar y planificar todas las actividades que se llevan a cabo dentro de la empresa, así como también, de organizar sus recursos y definir el rumbo de la organización a corto, mediano y largo plazo.
- B. **Gerente Administrativo.** Encargado de brindar soporte al gerente general en cuanto a temas como la planificación, organización y dirección de la empresa para la consecución de los objetivos planteados. También, se encarga de elaborar los lineamientos de control, cerciorarse de que la políticas institucionales se están llevando a cabo, y de crear una sinergia entre los diferentes departamentos que posee la institución. (OCCmundial, n.d.)
- C. **Contador.** Encargado de la interpretación, análisis y elaboración de los estados financieros de la organización. Otras de las responsabilidades que desempeña es llevar a cabo una verificación de todas las operaciones realizadas y registrarlas tanto el libros contable como el los registros auxiliares. También vigila que todas las obligaciones fiscales se cumplan de acuerdo a los establecido por la ley. (Contaduría pública, 2017)
- D. **Gerente de ventas.** Encargado de supervisar, gestionar y organizar todas las actividades y proyectos que se lleven a cabo en el departamento ventas de la empresa.

E. **Director/a técnico.** Encargado de la entrega y creación de productos mediante la gestión de los riesgos técnicos, toma la decisión de diseñar e implementar software con los equipos de desarrollo, velando por las mejores prácticas técnicas, la gestión de riesgos y programación de tareas.

2.2.3. **Políticas, normas, procedimientos y reglamentos**

Suministros Médicos del Caribe opera bajo normativas establecidas de acuerdo con su modelo jerárquico en donde cada colaborador desempeña sus funciones y velan por el bienestar de la organización. Estas no se encuentran formalizadas en un documento registrado en la base de datos de la empresa, por lo cual consideramos que debe ser un factor crucial para una empresa que se encuentra en funcionamiento con cinco años en el mercado.

Dentro de los lineamientos observados pudimos ver que la empresa cuenta con un código de vestimenta para los colaboradores. El personal administrativo debe utilizar un código de vestimenta dentro de los renglones “Business Casual”, mientras que el personal auxiliar cuenta con un poloche previamente identificado y distintivo de la organización.

A nuestro entender, la empresa cuenta con una desventaja al no tener una política formal plasmada de manera tal que el colaborador pueda acceder y tener conocimiento de ella. A su vez, es una parte esencial dado a que regula y asegura su cumplimiento, y sirve de guía o orientación a la hora de la toma de decisiones ante cualquier suceso que se pueda presentar.

También, cuentan con procedimientos y normativas según sus áreas correspondientes. Entre estas podemos encontrar las pautas del almacén, descripción de los trámites de devoluciones y las especificaciones administrativas y técnicas para llevar un control dentro de la organización.

Especificaciones administrativas:

Esta permite el cumplimiento del proveedor a las especificaciones que fueron definidas por el cliente para esto es importante tener la factura del proveedor, la orden de compra y pedido que se va a inspeccionar.

- Nombre del producto
- Concentración
- Precio unitario
- Fecha y forma de entrega
- Cantidad pedida
- Cantidad recibida
- Cantidad facturada

Especificaciones técnicas:

Para mantener la calidad del producto y cumplir con los estándares de calidad Sumeca tiene como referencia algunos ítems establecidos.

- Fecha de vencimiento.
- Código de barra.
- Registro sanitario.

- Estado de envase.
- Estado de etiquetas, envases y empaque.
- Nombre del fabricante.
- Condiciones de almacenamiento.

Políticas del almacenamiento:

- Todas las áreas del almacén deben ser debidamente delimitadas e identificadas
- Deben estar libres de puertas y los espacios entre los estantes y paletas.
- Debe existir buena iluminación.
- Deben estar limpios pisos, paredes y techos.
- Debe estar libre de humedad.
- Debe estar al día los registros de temperatura y humedad.
- Los medicamentos y materiales gastables no pueden estar colocados en el piso.
- No debe haber insectos, roedores u otros.
- Debe existir un extintor de incendios funcionando y bien ubicado.
- Los productos tóxicos no pueden ser guardados junto a los insumos, estos deben ser guardados en un lugar diferente al almacén.
- Deben funcionar todos los equipos eléctricos del almacén.
- El personal debe conocer y aplicar correctamente las normas del almacén.
- El inventario debe hacerse mensual.
- Debe coincidir el conteo realizado con los registros de software.

- Concluida la distribución, se levanta un acta de incineración, donde deben firmar todos los participantes.
- El asistente administrativo archiva el acta de incineración.

Políticas de Responsabilidad Social o Código de Ética:

Actualmente, la empresa no cuenta con políticas de RS ni un código de ética estructurado, tomando en cuenta la importancia y el beneficio que trae consigo poder establecer las políticas adecuadas, consideramos que sería una gran oportunidad para SUMECA considerar establecer estas políticas debido a que es una forma de producir empresas sostenibles, cuyas medidas, cultura y valores les permiten existir durante mucho tiempo, porque la responsabilidad social empresarial ayuda a mejorar las condiciones para operar, porque por ejemplo, las condiciones del medioambiente no son parte del mercado laboral, pero sí puede incidir en las operaciones de la empresa.

El éxito del código de ética a nivel empresarial, depende de la confianza de múltiples partes: colaboradores, alta gerencia, clientes, proveedores e incluso hasta de sus competidores. Además del cumplimiento, la empresa debe de conocer la importancia de establecer y mantener la confianza, la integridad, los principios y valores.

“Sin valores sólidos estamos coqueteando con el desastre, con valores sólidos, podemos enfrentarnos a los mercados internacionales”.

- *Rinnov Kan*

Manual de Crisis

La empresa no cuenta con un manual de crisis elaborado. Sin embargo, suelen implementar una serie de mecanismos o medidas de seguridad básicas como respuesta inmediata ante cualquier imprevisto o situación de emergencia que pueda surgir. Dentro de las medidas de control y seguridad podemos observar las siguientes:

- Equipamiento del extintor dentro de la organización para casos de emergencias indicando la utilización y normas para ser aplicado en situaciones de riesgo.
- Pasos para el control de plagas, se presenta el registro de fumigación y desratización.
- Registro de control de temperatura.

Aunque la empresa cuente con estas medidas, entendemos deben de implementar un manual de crisis debido a que por medio de este documento les permitirá tener a su disposición, dentro lo que es su modelo de negocios, una guía o hoja de ruta a la hora de establecer herramientas o mecanismos básicos de respuestas ante una crisis que pueda surgir de imprevisto.

Cabe destacar, que el manual de crisis estaría contribuyendo con la comunicación en todos sus niveles jerárquicos, reduciría los niveles de incertidumbres y consigo el estrés que pueda ocasionar, contribuye con la coordinación de los diferentes procesos que se deben

llevar a cabo a la hora de reaccionar antes un percance o problema y le estaría aportando a SUMECA una ventaja competitiva frente al entorno competitivo.

2.2.4 Informe de Sostenibilidad

Suministros Médicos del Caribe (SUMECA) no cuenta con un informe de sostenibilidad que le permita mantener informado de manera pública y transparente los impactos positivos y negativos que puedan generar sus productos, servicios, o bien, actividades que desarrollen a nivel económico, ambiental y social.

Por lo que consideramos que esta sería una herramienta esencial y estratégica que la empresa pudiera implementar dentro del Plan de Responsabilidad Social Empresarial. En la actualidad, existen diversos estándares como la ISO 26000, el modelo accountability 1000 (AA1000) y el Global Reporting initiative de los cuales puede guiarse a la hora de elaborar los reportes de sostenibilidad.

2.3. Marco legal

2.3.1. Aspectos Legales

Dentro del marco legal podemos decir que SUMECA es una empresa perteneciente al Sector Salud y forma parte del renglón de empresa formal, dado a que cuenta con el registro mercantil de Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL) permitiéndoles adquirir personalidad jurídica y no responde con el patrimonio personal de los socios.

De igual modo, dentro de todo lo que engloba los aspectos legales, específicamente, la legislación mercantil, la organización debe cumplir con una serie de leyes y regulaciones como son el código de comercio siendo este el principal marco legal, las normas contables y las normas especiales. Observamos también la legislación fiscal ligada muy estrechamente con los impuestos, y la legislación laboral como son las negociaciones que SUMECA puede llevar a cabo y sus contratos sean estos fijos o temporales al momento de contratar a una persona.

2.3.2. **Certificaciones, Registro de nombre y actividad**

Certificaciones

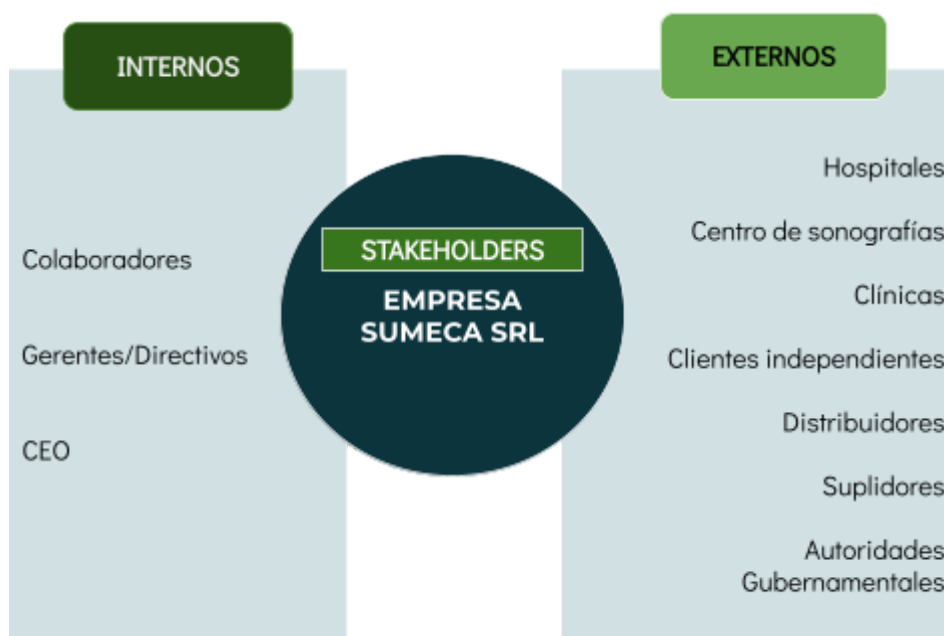
- **Certificación Mipymes** SUMECA cuenta con la Certificación de Mipymes, documento emitido por el Ministerio de Industria y Comercio y Mipymes (MICM).
- **Certificación de distribuidora e importadora**

Registro de nombre y actividad

La empresa se encuentra registrada en la Oficina Nacional de la Propiedad Industrial, ONAPI, institución que se encuentra adscrita al Ministerio de Industria y Comercio, encargada de gestionar todo lo relacionado a la concesión, mantenimiento y vigencia de las diferentes modalidades de la propiedad industrial, dígase, patentes, registros de diseños industriales y de signos distintivos; bajo el nombre de Suministros Médicos del Caribe, SUMECA, S.R.L. (MICM, n.d.).

2.4. Marco Estratégico

2.4.1. Stakeholders



2.4.2. Credo Organizacional

Misión

Somos una empresa destinada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, supliendo los mejores productos de calidad y con equipos de tecnología de punta, con el fin de acceder sus expectativas y así brindar un mejor servicio.

Visión

Ser una empresa líder, que se mantenga constante crecimiento en el mercado con el propósito de ser reconocida de esa forma, lograr un bien común.

Valores:

- > Colaboración y trabajo en equipo
- > Confianza
- > Ética
- > Honestidad
- > Integridad
- > Responsabilidad

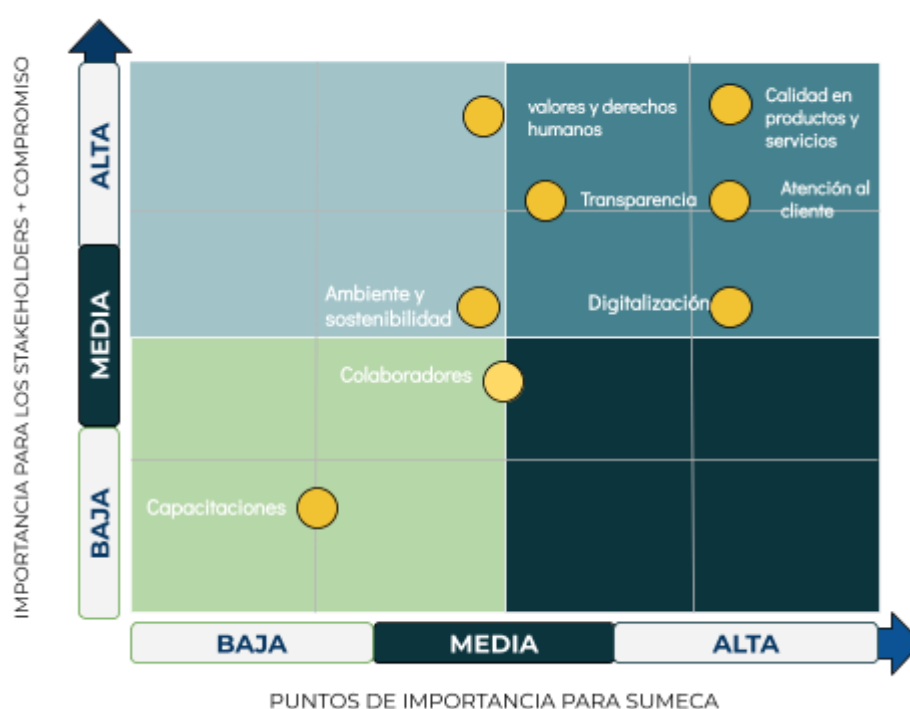
2.4.3. Cultura Organizacional

Suministros Médicos del Caribe es una empresa que se encuentra comprometida con cumplir a nivel nacional con los más altos estándares de calidad y ética con el fin de satisfacer las necesidades y las expectativas de sus consumidores. La cultura organizacional, ha sido indispensable en los últimos 5 años que ha tenido operando en el mercado dominicano, dado a que es uno de los principales factores para seguir fomentando la imagen corporativa que ha logrado conservar. Sus colaboradores están orientados a la concesión de los objetivos planteados año tras año, e inclinados a las prioridades emergentes en los casos que lo ameriten.

Uno de los factores claves en este punto para la empresa, son los valores institucionales a los cuales deben estar estrechamente ligados y/o relacionados. Estos valores son los de honestidad, dado a que la transparencia y franqueza es esencial para que SUMECA pueda operar y brindar sus servicios bajo los más altos estándares de calidad; integridad, confianza, y responsabilidad permitiéndoles asegurar la calidad de sus productos y llevar a

cabo las medidas correspondientes para satisfacer las necesidades en el tiempo establecidos. Por lo que en el proceso de reclutamiento y selección del personal, son tomados en cuenta a la hora de contratar un colaborador que compartan los mismo valores y que contribuya con la productividad, el trabajo en equipo, la calidad en el servicio, el clima laboral y el continuo fortalecimiento de la cultura en la organización.

2.4.4. Análisis de materialidad



Para la realización del análisis se realizó una entrevista a la CEO Nelly Frías conjunto al departamento administrativo de la empresa. A través de esto pudimos identificar los puntos de mayor interés o relevancia de la empresa, y a su vez, priorizar y diseñar las propuestas que vayan más de acorde con su estrategia de negocios. El resultado nos sirvió de base para retroalimentar nuestro Plan de RS, alcanzar un mayor nivel de transparencia y reconocer los aspectos en donde debemos pivotar. Esto les permitirá ser una empresa sostenible a largo plazo y la consecución de los objetivos planteados.

2.4.5. Modelo de Gestión estratégico

El modelo de gestión estratégico le permite a SUMECA alinear todas sus capacidades en base a las nuevas exigencias, acontecimientos del mercado y a mantener un comportamiento organizacional “proactivo”, adaptándose a los cambios del entorno competitivo actual según la situación lo amerite logrando adquirir una ventaja competitiva y mayores niveles de rentabilidad. El desarrollo del modelo consta de tres etapas:

- Etapa I: Compuesta por la visión, misión y valores de la empresa y la planificación.
- Etapa II: Presentación de Análisis DOFA, objetivos y metas estratégicas.
- Etapa III: Desarrollo de estrategias y/o propuestas en base a los resultados obtenidos.

Etapa I- Presentación de visión, misión y valores de la empresa y la planificación

La visión estratégica de SUMECA busca posicionarla como una empresa líder en el mercado nacional dominicano, y a su vez, que le permita mantenerse en constante crecimiento con el propósito de ser reconocida de esa forma y lograr un bien común.

Para cerciorarnos de que la empresa se mantenga en el camino correcto hacia la visión que se ha establecido, es fundamental que se mantengan en constante renovación a las nuevas tendencias y exigencias del mercado, con el fin de que sus operaciones y procesos llevados a cabo sean bajo un sistema de mejora continua e innovación. Esto le permitirá adaptarse a las

variables de su entorno y tener conciencia de sus fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas. Dentro de su misión, observamos que SUMECA es una empresa destinada a satisfacer las necesidades de sus clientes, sumpliendo productos bajo los más altos estándares de calidad como son los equipos médicos de última tecnología, con el fin de superar las expectativas de su grupo de interés y brindar un servicio de calidad.

Un factor primordial es el papel que juegan los valores dentro de su modelo de gestión y la cultura organizacional de la empresa, dado al compromiso de los colaboradores de la empresa con respecto a su misión, permitiéndoles involucrarse al máximo en cuanto a su rendimiento y desempeño de sus funciones, permitiéndoles alcanzar los objetivos que tiene planteada de forma exitosa. Dentro de estos valores podemos observar los siguientes: colaboración, trabajo en equipo, confianza, ética, honestidad, integridad y responsabilidad.

Etapa II- Presentación de objetivos estratégicos actuales de la empresa y análisis FODA

Para el desarrollo del presente Plan de Responsabilidad Social se propondrán ejes que servirán de fortalecimiento y mejora, y presentaremos los objetivos y estrategias que la empresa tiene pensado desarrollar a largo plazo. Los mismos serán tomados en consideración junto con las propuestas que desarrollaremos en base a los resultados del análisis FODA e investigaciones correspondientes de lugar, en donde se corregirán las debilidades, se darán a conocer las amenazas que la empresa debe afrontar, se conservaran sus fortalezas y se explotaran las oportunidades.

Dentro de los objetivos estratégicos identificados que la empresa SUMECA actualmente se encuentra desarrollando son el fortalecimiento de la fidelidad de sus

consumidores, así como la mejora en la calidad de sus servicios y productos, la digitalización, presenta un interés en el desarrollo y fortalecimiento de la responsabilidad social, siendo una de las razones por la cual mostró un interés en la participación del proyecto.

Finalmente, dentro de su gestión estratégica, tiene como objetivo principal iniciando en el presente año, iniciar una nueva etapa en la venta de medicamentos farmacéuticos para brindarles a sus clientes nuevos servicios que permitan satisfacer las nuevas necesidades del mercado competente actual, ampliando su gama de productos.

Etapa III- Desarrollo, observaciones y presentación de propuestas

Luego del desarrollo del análisis FODA, presentaremos las propuestas que contribuirán con su mejora y el bienestar social seguidas de un plan de responsabilidad acorde y ajustado a las necesidades de la empresa. Las mismas estarán sujetas a la toma de decisión final por parte de Suministros Médicos del Caribe, con relación a su implementación sea este a corto, mediano o largo plazo; o anularlo para una segunda etapa según sus posibilidades.

3) Análisis interno

3.1. Análisis de la gobernanza de la organización

El análisis de gobernanza dentro del rol que juega la responsabilidad social empresarial se observa desde un punto de vista estratégico, en donde se toman en cuenta las partes interesadas con el fin de garantizar el éxito en la implementación del plan de responsabilidad social. El mismo juega un papel fundamental dentro de las operaciones de

SUMECA permitiéndoles manejarse de forma eficaz y responsable a través de la gobernanza dado a que esta constituye el marco de la toma de decisiones y la implementación de medidas en torno a los impactos positivos o negativos que se puedan generar. (MBA & Educación ejecutiva & Elheraldo, 2017).

SUMECA debe verse sometida a una serie de requisitos o pautas que cada vez suelen ser más rigurosas por sus Stakeholders, los cuales pueden influir en su imagen corporativa, relaciones, rentabilidad y desempeño, así como también, en sus colaboradores y el seguir manteniendo sus niveles de motivación y compromiso.

Es importante resaltar que la gobernanza en todo lo referente a la gestión de la Responsabilidad Social Empresarial, además de contribuir con la toma de decisiones y la implementación de medidas, promueve diversos factores como lo es el comportamiento ético, la transparencia, el cumplimiento con la legalidad, entre otros puntos de relevancia.

En el transcurso de la investigación, hemos observado que muchos de los códigos, manuales y normas de SUMECA no se han elaborado y plasmado de forma escrita u oficial, se podría catalogar a la empresa con un estilo de gobernanza un poco informal y de carácter inestable. Entendemos que debe establecer una estructura de gobernanza clara, transparente e independiente con el fin de garantizar que ningún tercero pueda interferir con la gestión justa de sus procesos y operaciones, dado a que estos juegan un papel importante en la formación del diálogo social y las responsabilidades con las que se busca establecer una relación.

En la actualidad, no basta con que la empresa sea rentable, también es necesario que se lleve a cabo una buena gestión empresarial a través de la conciencia ambiental, el

comportamiento ético y las prácticas sociales. Tomando como referencia el sector salud, la gobernanza para la empresa SUMECA debe ser abordada en los aspectos de:

- Servicios.
- Talento humano.
- Medicamentos y tecnología.
- Financiamiento.

Al enfocarse y trabajar con detalle en este tipo de gobernanza, la empresa tendrá La ventaja de aumentar sus niveles de capacidad que les permite supervisar y poner en práctica todos los principios de lo que es la responsabilidad social empresarial convirtiéndola tanto a ella como a su principal gobernante, el líder y motivadores, y permitiéndoles integrar estos aspectos la cultura organizacional de la empresa.

La empresa SUMECA, a pesar de considerar un estilo de gobernanza informal, se observa por parte de sus diferentes directivos y según la percepción y rendimiento de sus colaboradores, que estos cumplen con las características de líderes. Algo que recomendamos que deben de tener en consideración, es que en todos sus procesos y estructuras se lleve a cabo una revisión, evaluación y adaptación de auditorías de forma periódica y una evaluación de los cumplimientos legales para garantizar resultados óptimos y una estructura de gobernanza clara, transparente e independiente.

Para que esto sea posible sería recomendable que la empresa SUMECA desarrolle un código de gobierno corporativo en donde tengan en consideración los derechos de cada uno, las responsabilidades de cada colaborador o dirigente, sus stakeholders, la equidad y sus valores.

3.2. Análisis de los Derechos Humanos

La Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 estableció por primera vez los derechos fundamentales. Esta Declaración se fundamenta en lo que es la igualdad, dignidad y libertad, y en los derechos básicos que deben ser garantizados por los Estados para todas las personas.

Estos derechos son la piedra angular de los tratados internacionales siendo este de cumplimiento obligatorio para los Estados. Estos tratados son el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

A partir de estos los Estados tienen la obligación jurídica de proteger a las personas de los abusos cometidos contra los derechos fundamentales tanto a nivel nacional como internacional. A raíz de la expansión económica en el mundo y la proliferación de tratados de integración entre países, la responsabilidad de protección de los derechos humanos se hizo extensiva a Estados, organizaciones internacionales, individuos y empresas. (Pacto Legal Red Colombia, n.d.).

Ahora con la globalización, las empresas comenzaron a adquirir un papel protagónico en el derecho internacional y es por esto que SUMECA, tiene el deber legal, ético y comercial de respetar los derechos humanos de todos sus Stakeholders.

En la actualidad, Suministros Médicos del Caribe (SUMECA) promueve los cuatro objetivos estratégicos como lo establece la Declaración sobre la Justicia Social que promueve el trabajo decente a través de un enfoque coordinado para el alcance de los objetivos

estratégicos establecidos los cuales son: empleo, protección social, diálogo social, y principios y derechos fundamentales en el trabajo. (Organización Internacional del Trabajo, 2008)

Cabe destacar que la norma ISO 26000 en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial que se emitió en el año 2010 nos indica que las empresas deben evaluar “la posibilidad de proporcionar educación en derechos humanos para promover la toma de conciencia sobre los mismos entre los titulares de los derechos y aquellos con el potencial de impactar sobre ellos”.

La empresa respeta y promueve los principios y derechos fundamentales en el trabajo, el diálogo social, la igualdad de género, y un ambiente institucional sostenible frente a la globalización y nuevos paradigmas tecnológicos, organizacionales y productivos. A pesar de esto, entendemos que la empresa puede y tiene la capacidad de ampliar sus medidas en cuanto a seguridad y protección de sus colaboradores evitando poner en manifiesto el déficit frente a lo establecido en la declaración y aumentar sus niveles de competitividad y compromiso.

También, sería de gran utilidad la elaboración de una política que hable sobre los derechos humanos y que les permita contar con procesos claves para identificar impactos negativos a nivel social, económico y ambiental dentro de su cadena de valor y evaluar posibles riesgos.

En cuanto a las situaciones de riesgos, SUMECA puede estar expuesta a grandes desafíos, y consigo riesgos, que se pueden presentar frente a este tema. Algunos de estos pueden ser los siguientes:

- A nivel político y democrático por algún conflicto o inestabilidad.

- Desarrollar actividades operativas perjudiciales para el medio ambiente y la comunidad.
- Problemas de Salud extremos. (Ejemplo: Pandemia COVID-19)
- Pobreza.
- Corrupción.

3.3. **Análisis de las Prácticas laborales**

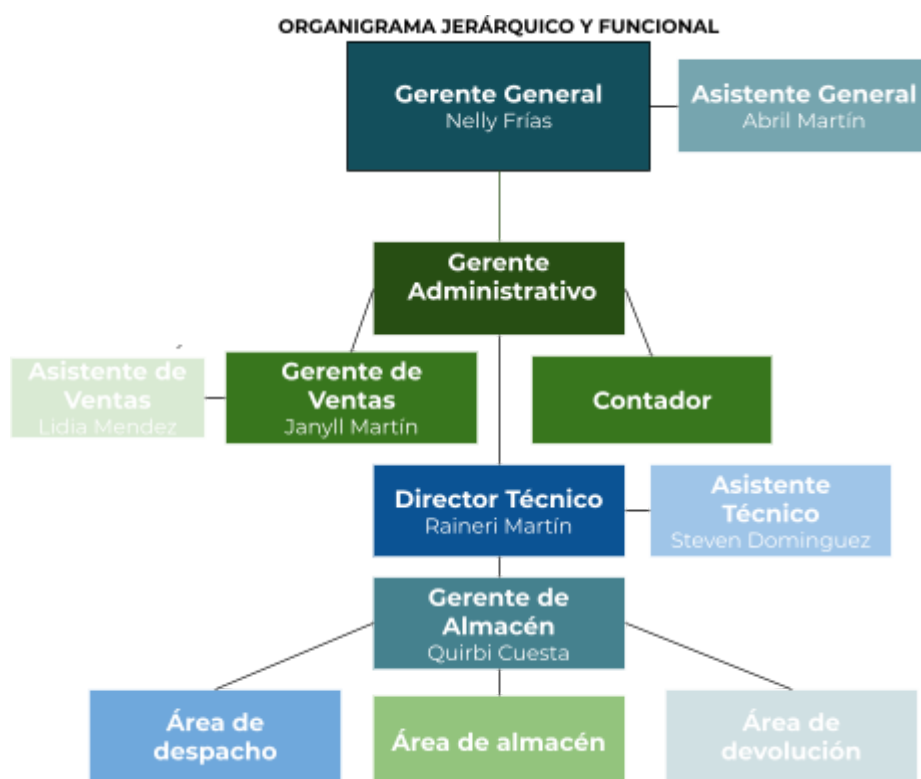
En cuanto a las prácticas laborales, todos los colaboradores de SUMECA deben desarrollar sus funciones bajo las normativas establecidas por la empresa velando siempre por su bienestar y la consecución de los objetivos planteados. A su vez, se encuentran comprometidos a desempeñarse bajo los más altos estándares de calidad, bajo el comportamiento ético, e inclinados a las prioridades emergentes en los casos que lo amerite teniendo siempre presente los valores institucionales de colaboración y trabajo en equipo, confianza, ética, honestidad, integridad y responsabilidad.

La empresa cumple con todas las regulaciones del Ministerio de Trabajo. Los colaboradores trabajan bajo la jornada laboral diurna que va desde las 8:00 a.m hasta las 5:00pm. Esto implica 44 horas a la semana (lo normal). En cuanto a sus prestaciones laborales, se rigen bajo lo establecido por la ley 16-92 del código de trabajo. Estas se constituyen por varias partes que son cuando se termina, por contrato por tiempo indefinido, o bien, cuando el colaborador presenta su renuncia y este pierde su preaviso y cesantía, o cuando este demite.

Las prestaciones laborales de SUMECA constan de:

- Preaviso.
- Cesantía.
- Vacaciones.
- Salario navideño.
- Bonificación.

Su trabajo se lleva a cabo en condiciones dignas y seguras permitiéndoles a cada colaborador desarrollar su mayor potencialidad, estar motivados, y el respeto de todos sus derechos. Cada colaborador cuenta con un tiempo de descanso y recreación, un supervisor en cada área que se encarga de llevar a cabo el control de los colaboradores a su cargo, así como de velar que los equipos y maquinarias, o bien, los recursos a su disposición se encuentren en óptimas condiciones y coordinados para su óptimo rendimiento y seguridad.



El organigrama, conjunto a las actividades que cada uno de estos directivos desarrollan forman parte de la prevención de riesgos laborales de SUMECA. Por ende, se integra en su Plan de Prevención compuesto por su: estructura organizativa, responsabilidades y funciones, y recursos.

En cuanto a su seguridad industrial, en el área de almacén, contienen una serie de políticas, lineamientos y métodos de prevención de riesgos para garantizar el control y la seguridad de todos sus trabajadores. La empresa le entrega al personal equipos de protección, estos son otorgados a los colaboradores para determinar su seguridad durante la jornada de trabajo dependiendo del tipo de actividad que estén desarrollando, de las condiciones y localización. Dentro de los equipos se encuentran cascos y ropas de protección.

Factores como el orden, la limpieza, el almacenamiento y la correcta manipulación de los equipos y productos son los factores que la empresa SUMECA toma en cuenta con mayor relevancia para prevenir cualquier tipo de accidente dentro de sus almacenes. Todos los colaboradores de esa área deben prestar la máxima atención al cumplimiento de las medidas preventivas que la organización tiene establecidas.

3.4. Análisis del Medio Ambiente

Suministro Médicos del Caribe no cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que les permita mejorar su desempeño y desarrollar un modo operativo más eficiente que le permita contribuir con la reducción de residuos. A pesar de esto, la empresa cuenta

con algunas iniciativas que les permite mitigar el cambio climático y que favorecen el medio ambiente. Dentro de estas podemos observar las siguientes:

- Aprovechar la luz natural y apagar el exceso de luces innecesarios en caso de que no se vaya a necesitar.
- Disminuyen y reciclan materiales de oficina como el papel (mayor enfoque a la digitalización/tecnología).
- Desconectan los equipos electrónicos cuando no se está usando.

A pesar de que la empresa emplee estas medidas, no es suficiente. Entendemos que tener una SGA sería un factor clave para el desarrollo de este Plan de Responsabilidad Social Empresarial, dado a los múltiples beneficios a nivel interno y externo que este traería consigo y el compromiso que la empresa debe tener con su entorno.

El mismo le permitirá alcanzar una serie de ventajas como la minimización de los costos, crecimiento sostenible, cumplimiento de las normativas como la ISO 14001, mejorar su imagen corporativa y posicionarla como una empresa líder ambiental en el sector perteneciente de salud. Así como también, desarrollar nuevas medidas que contribuyan a minimizar los impactos negativos ambientales y climáticos.

4) Análisis externo

4.1. Análisis Prácticas Justas Operativas

Suministros Médicos del Caribe, dentro del área de compras, cuenta con un documento en donde se especifica una serie de lineamientos y normativas claves para regular y llevar un control de todas las operaciones y actividades que se lleven a cabo por parte de

sus colaboradores internos con el fin de prever posibles conflictos y riesgos que puedan repercutir de forma negativa y a la persecución de sus objetivos.

Cada departamento de la empresa al momento de realizar una solicitud de una orden de compra, debe elaborarlo de manera formal en donde especifique sus necesidades al departamento de compras. Este junto con el conocimiento y aprobación de la gerente general, Nelly Frías, deciden si aprobar, o no, de acuerdo a las prioridades y posibilidades financieras de la empresa. En caso de que la solicitud sea aprobada, se contacta a los proveedores y se les solicita que envíen sus cotizaciones para la selección y evaluación.

El encargado del área de compras debe coordinar con el director de almacén sobre lo estipulado en la solicitud con respecto a sus necesidades, teniendo en cuenta factores como la cantidad y el Stock en el inventario. Mientras que el de almacén, debe mantenerse informado de forma periódica sobre el mínimo en Stock de los productos que SUMECA ofrece, así como también, de los necesarios para llevar a cabo todas sus operaciones antes de proceder a realizar el pedido.

En cuanto a los aspectos que la empresa toma en cuenta al momento de evaluar y seleccionar al proveedor, son los criterios principalmente de precio y calidad, seguidos de las referencias y el servicio post venta que él mismo ofrece, dígase las garantías de producto o servicio que fue adquirido, atención y asesoramiento.

Para la prevención de actos de corrupción, la empresa aplica especificaciones administrativas y técnicas en donde se debe ver evidenciado el cumplimiento del proveedor a las especificaciones que fueron definidas por el cliente. Para que esto sea posible se debe

tener la factura, orden de compra y el pedido que se va a inspeccionar como medida de seguridad.

Un factor primordial es la integración de la Responsabilidad Social Empresarial a la cadena de valor de SUMECA. Al integrar la Responsabilidad Social en la cadena de valor, estaríamos permeando la voluntad de las preocupaciones económicas, sociales y medioambientales de las empresas en sus actividades comerciales. La empresa debe preocuparse por los impactos que pueda generar en toda la cadena productiva.

Existen muchos estándares relacionados con la responsabilidad social y que son referencia para que las empresas puedan generar un impacto en su cadena de valor. Entre éstos podemos mencionar: “Pacto Mundial”, “Directrices de la OCDE” (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos), “GRI” (Global Reporting Initiative), “ISO 26000” (Norma Internacional de Responsabilidad Social).

En la norma ISO 26000, en la temática de prácticas justas de operación, específicamente en el asunto 4, se promueve que una organización puede influir sobre otras organizaciones a través de sus decisiones sobre adquisiciones y compras, así como promover principios y prácticas de responsabilidad social en su cadena de valor. (Thibaut Enguix, n.d.)

Una cadena de valor sostenible es un sistema de actividades de negocio, alineadas a lo largo de todo el ciclo de vida del producto, que crean valor para todos los interesados, que aseguran un éxito constante y que mejoran el bienestar de las personas y del medio ambiente. Al colaborar con los proveedores y al ayudarles a mejorar sus capacidades, sus resultados, y al prepararles para futuros cambios, se crea una cadena de valor más sólida y eficiente. Para

SUMECA y sus proveedores sería una gran ventaja porque a ambos les permitirá ahorrar, gestionar sus riesgos y seguir siendo competitivos en el mercado.

4.2. **Análisis Asuntos de Consumidores**

En cuanto al servicio y atención al cliente, la empresa cuenta con una serie de herramientas y mecanismos que le permiten atender y satisfacer las necesidades de sus consumidores luego de haber realizado la venta de sus productos. Dentro de los mecanismos que SUMECA ofrece se encuentran el de garantía para sus equipos médicos dentro de un plazo de tiempo limitado, brindar asistencia técnica con el fin de que sus consumidores puedan hacer un buen uso de sus productos y servicios, y el de contribuir con la solución de imprevistos y servicios de reparación. Cabe destacar, que la empresa asume cualquier error que haya sido cometido por parte de sus colaboradores.

En el caso del buzón de sugerencias, la empresa no cuenta con este recurso de comunicación en donde sus clientes puedan expresar sus quejas. Pero se mantienen pendiente a sus redes sociales y otros medios de comunicación ante cualquier queja que estos tengan, los cuales toman en consideración y le dan un seguimiento para la implementar mejoras continuas y correctivas.

Suministros Médicos del Caribe asegura la privacidad de todos sus consumidores o clientes, a través de la protección de datos e información personal del mismo, el cual es de carácter confidencial durante cada transacción que estos realicen. Cada consumidor tiene el derecho de saber cuales son los datos personales que la empresa recopila, el objeto y el de

eliminar cualquier dato sobre ellos, así como otros aspecto que estipula la ley No. 358-05 de Protección de los Derechos al Consumidor o Usuario.

Con el fin de complacer a sus consumidores y entregar en óptimas condiciones sus productos, SUMECA tiene establecido políticas de devolución. Para esto se debe llenar el siguiente formulario:



"DEVOLUCION"	
CONCEPTO	DESCRIPCION
1. Con destino a:	Anotar el nombre del almacén de medicamentos donde se devolverán los productos
2. Origen:	Anotar el nombre del establecimiento
3. Sistema de suministro	Anotar la fuente de donde provienen los medicamentos: donación o SISMED
4. Número	Anotar el número correlativo del formato en el establecimiento que devuelve
5. Fecha	Anotar el día, mes y año en que se realiza la solicitud de devolución
6. Producto Farmacéutico:	Anotar el código, la descripción del producto y la unidad de medida que le corresponda
7. Cantidad:	Anotarla cantidad de producto a devolver
8. Número de Lote:	Anotar el número de Lote del producto
9. Fecha de Vencimiento:	Anotar la fecha de vencimiento del producto
10. Observación:	Detallar la causa de devolución empleando los siguientes términos: sobre stock, no rotación, stock crítico, solicitud DISA, Vencido Merma.
11. Entregué conforme:	Colocar firma y el sello del Responsable de Farmacia
12. Recibí conforme:	Colocar la firma y sello de la persona que recibe los productos devueltos

Descripción del proceso de devoluciones:

- 1) Las personas que van hacer la devolución, llenan los datos del formulario y lo entregan al supervisor de almacén con los productos que se consiguen.

- 2) El supervisor verifica que los productos a devolver, consignados al formulario correspondan al lote distribuido, si no coinciden, no recibe los productos.
- 3) El supervisor, apoyado por el auxiliar, supervisa la carga, abre los bultos y revisa que los productos y cantidades coincidan con lo señalado en el formato.
- 4) El supervisor efectuará la evaluación característica externa envases y contenidos de una muestra representativa de cada lote de los productos recibidos. Los productos que van a ser utilizados deben estar en buenas condiciones.
- 5) En ambos casos, indica al personal auxiliar de almacén la ubicación de los productos y firmas.
- 6) El supervisor y la persona que realiza la devolución firman la nota de devolución.
- 7) El supervisor entrega copia de los documentos a la persona que realiza la devolución y al asistente administrativo.
- 8) El asistente administrativo ingresa los datos de la recepción al software del almacén e imprime la nota de entrada.
- 9) Finalmente se firma la nota de ingreso y se archivan los documentos.

4.3. Análisis de la Participación con la Comunidad

Suministros Médicos del Caribe como empresa que pertenece al sector salud, busca ser una empresa que pueda aportar a la comunidad y velar por el bienestar de todos conociendo la importancia de tener participación en el mercado y colaborar con otros. Durante la pandemia las empresas se vieron en la necesidad de aportar e incentivar a la comunidad con actos de responsabilidad social, por tanto la empresa realizó una campaña de vacunación para poder incentivar a la comunidad y velar por el bienestar de su comunidad.

A continuación podemos observar cómo la empresa nos presenta a través de sus redes sociales la campaña que se realizó para principios de la pandemia.



La empresa a su vez, como forma de incentivar el uso de las mascarillas dentro de sus compras incluyó de manera gratuita el paquete de las mascarillas para poder asegurar que las personas pudieran recibir un servicio conforme y la comunidad se encuentre segura.

A pesar de las acciones y diferentes maneras de incentivar que presenta la empresa se podría decir que no se cuenta hoy en día con una participación tan activa dentro de las comunidades, la empresa no cuenta con planes a mediano ni largo plazo para poder alcanzar una influencia positiva dentro de un sector tan competitivo, tomando en cuenta que no se han realizado donaciones de manera previa ni se han visto involucrados en acciones participativas donde el personal colaborativo forme parte se puede observar una carencia en las acciones de responsabilidad social que se requieren para llevar a cabo un proceso de crecimiento colaborativo dentro de las organizaciones.

Es importante que SUMECA pueda establecer el poder de una comunidad organizada para trabajar en conjunto para lograr objetivos de consenso donde se logran cambios significativos para la empresa. No hay paso más importante que la organización para mejorar la vida de nuestras comunidades y esto es posible si se puede llevar a cabo un plan correcto y efectivo que esté alineado con los objetivos establecidos.

4.4. Análisis de la Acción de Responsabilidad Social

Seminsa, Mediprome, Medisol y Farmaconal son las principales empresas pertenecientes al sector salud que compiten con Suministros Médicos del Caribe. Según los resultados de las investigaciones realizadas, pudimos observar que solo Farmaconal de las cuatro presentes, es la empresa que representa mayor amenaza y niveles de competitividad para SUMECA, dado a las acciones llevan a cabo en cuanto a la Responsabilidad Social Empresarial que se pueden presenciar y evidenciar a través de sus diversos canales de comunicación, y principalmente, página web.



La empresa fomenta la educación continua, se preocupa por sus trabajadores, concientiza a la comunidad. También se puede observar cómo contribuye de forma activa y voluntaria con el mejoramiento social, económico y ambiental otorgándoles un valor añadido y una ventaja competitiva.

De igual forma, a nivel tecnológico, cuentan con innovadores productos, equipos y maquinarias, y en sus instalaciones se puede apreciar un ambiente laboral óptimo y seguro. En el caso de las otras empresas, no se puede apreciar mucha evidencia de sus acciones que contribuyan con la RSE en comparación con esta, salvo algunos códigos éticos y manuales u políticas de prevención de riesgos.

4.5. Identificación de las Necesidades de la Organización

Para determinar las necesidades operativas de SUMECA llevaremos a cabo una serie de procesos los cuales nos permitirán identificar, analizar, evaluar y priorizar aquellos problemas, o bien, necesidades que la empresa tiene en sus procesos y que pueden llevarla a cometer posibles incidencias negativas que pueden llegar a repercutir con el logro de su misión de “ser una empresa destinada a satisfacer las necesidades de nuestros clientes, supliendo los mejores productos de calidad de equipos de tecnología de punta, con el fin de acceder su expectativas hacia así brindar un mejor servicio”. También, implementaremos una herramientas que nos ayudarán a llevar a cabo esto, esta es la Pirámide de Maslow compuestas por 5 niveles la cual tendrá un enfoque a nivel empresarial. (Economipedia & Myriam Quiroa, n.d.)

Pirámide de Maslow



1. Necesidades básicas de la empresa

Para SUMECA, sus necesidades básicas se encuentran relacionadas directamente con su estructura organizacional, siendo este el modelo jerárquico que les permite llevar una óptima gestión y dirección de todas sus operaciones. A través de esta, establecen funciones, roles y responsabilidades, objetivos, desarrollan procesos y lineamientos, y diseñan un conjunto de estrategias claves para implementar mejoras continuas dentro de su organización. También, es una forma de establecer el orden por medio de la identificación y clasificación de sus actividades.

En su estructura se puede observar como esta se encuentra agrupada por departamentos y cada uno tiene asignado un directivo o gerente con la finalidad de mantener

un mayor control y seguimiento de las actividades que se lleven a cabo en el área. Estos les contribuye con la toma de decisiones y la consecución de sus objetivos.

Otra necesidad básica para su funcionamiento son sus maquinarias, los equipos tecnológicos, el establecimiento o edificio, sus proveedores, clientes, y colaboradores.

2. Necesidades de seguridad empresarial

En este nivel, pudimos identificar que para SUMECA es de vital importancia contar con una buena rentabilidad dado que esta le permite saber si la inversión es eficiente o no, o bien, si se ha logrado recuperar el capital que está invierte. De igual modo, es necesaria para que pueda continuar con sus operaciones y alcanzar el logro de sus objetivos en el plazo de tiempo establecido. También, les permite desarrollar mayores niveles de eficiencia en cuanto a sus procesos de producción a través de sus colaboradores.

La empresa también vela por la seguridad de los mismos a través de medidas, políticas y normas de seguridad, evaluaciones de riesgos para determinar los peligros a los que estos pueden estar expuestos en su lugar de trabajo e implementando dichas medidas que permitan controlar y mitigar los mismo. De igual modo, fomentan una cultura y un ambiente laboral óptimo.

3. Necesidad de afiliación o sociales empresariales

Dentro de sus necesidades de afiliación, la empresa pertenece al sector salud y su mercado objetivo está dirigido a todo aquel cercano al mismo. Por consiguiente, personas de clase media entre un rango de edad de 25 a 55 años. Dentro de su carpetas de clientes se

encuentran las clínicas, los centros de sonografías, hospitales y profesionales del área, digase, médicos o doctores. También se toman en consideración clientes independientes interesados en adquirir y consumir sus productos. La satisfacción de sus clientes es uno de los factores claves y de gran interés para el modelo de gestión de SUMECA.

Otro punto de interés en este nivel, son las relaciones comerciales de la empresa claves para fomentar y aumentar la confianza, lo cual le permitirá mejorar su imagen corporativa. Esto les permitirá alcanzar el éxito. Finalizando con la comunicación a nivel tanto interno como externo y sus colaboradores motivados y capacitados que también se considera en este punto.

4. Necesidades de reconocimiento

En este nivel, resaltamos el posicionamiento de SUMECA en su entorno dado a que este le ha permitido durante los cinco años que tiene en el mercado mantenerse sostenible y continuar fomentando su rentabilidad. La comunicación estratégica junto con el adecuado canal, son claves para obtener los resultados y objetivos deseados. Todos sus reconocimientos, certificaciones, la percepción que tienen sus clientes y el grado de fidelidad que hay con los mismo también son importantes. Aquí la importancia de ofrecer productos y servicios de calidad que le permitan mantener su posición e imagen corporativa.

5. Necesidades de autorrealización o actualización

En este punto, SUMECA suele desarrollar e implementar estrategias que busquen garantizar y contribuir con sus colaboradores, comunidad y clientes permitiéndoles satisfacer

sus necesidades. Esto con el fin de diversificarse y crecer dentro del mercado, buscar oportunidades de crecimiento y desarrollar nuevos productos dentro de su carpeta de productos, siempre tomando en cuenta las necesidades emergentes del mercado y sector de salud, al cual pertenece.

4.6. Análisis de la información y evidencias

Tomando como referencia nuestra investigación tanto interna como externa dentro de la organización podemos concluir con los siguientes puntos:

- La empresa debe preocuparse y estar relacionado a los impactos que esta pueda generar en su cadena de valor.
- En el aspecto al consumidor la empresa cuenta con una serie de herramientas acordes que satisfacen dichas necesidades que el mercado necesita y cuenta con el proceso de devoluciones, sin embargo debe trabajar en mejores mecanismos para compensar la carencia de dichos aspectos.
- Se observa una carencia en las acciones de responsabilidad social que son requeridas para llevar a cabo un proceso de crecimiento colaborativo dentro de las organizaciones.
- La empresa Suministro Médicos del Caribe no cuenta con una SGA, es decir, un Sistema de Gestión Ambiental que les permita mejorar su desempeño y desarrollar un modo operativo más eficiente..
- Se llevan a cabo las medidas correspondientes para que el personal pueda tener un óptimo crecimiento y seguridad dentro de las instalaciones.

- SUMECA se rige bajo una gobernanza informal por lo que se requiere establecer una mejor estructura de manera clara, transparente e independiente.



Cabe destacar, que luego de haber finalizado el análisis, dentro de las necesidades identificadas de la empresa adicional a las especificadas; también pudimos observar como la Responsabilidad Social toma aún más fuerza en este punto dado a que les permitirá cumplir con las necesidades de sus grupos de interés, dígame: colaboradores, clientes, proveedores y la comunidad a su entorno.

5) Conclusiones

Tomando en cuenta nuestras investigaciones y objetivos planteados, después de profundizar y conocer profundo la empresa Suministros Médicos del Caribe (SUMECA) de a nivel interno, podemos resaltar como la implementación de un Plan de Responsabilidad Social puede cubrir y beneficiar las necesidades identificadas, como a favorecer al crecimiento y posición de la misma dentro del mercado. Las propuestas que desarrollaremos pueden generar un impacto positivo tanto para Sumeca como para la comunidad a su entorno

proveer una ventaja competitiva para esta. A pesar de los gastos en los que incurrirán para su aplicación, el retorno de inversión será aún más mayor. Debe verse como una inversión.

Durante la investigación, se determinó que la empresa presenta una ausencia de herramientas y factores esenciales para la gestión y el óptimo desarrollo de sus operaciones, así como para la consecución de sus objetivos, como es el caso de la políticas, manual de crisis, informe de sostenibilidad y código de ética. Tomando en cuenta el sector de salud al cual pertenece, este presenta muchas oportunidades que les permitirá generar e integrar la RSE a su estrategia de negocios.

La realización del análisis nos permitió identificar las deficiencias y oportunidades de mejoras que se pueden implementar a la hora de elaborar nuestro plan de manera más acorde a los planteamientos y requerimientos que este conlleva, y que a su vez, nos permita posicionar y satisfacer las necesidades de la empresa y sus stakeholders.

6) Diagnóstico de la Situación actual (DOFA)

Para el desarrollo del Diagnóstico se elaboró un análisis a través de la herramienta DOFA, en donde se identificaran sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Según los resultados obtenidos podremos definir la estrategia de Responsabilidad Social. También servirá de oportunidad para poder fomentar las relaciones entre los grupos de interés de la empresa. El análisis consta de 3 pasos:

1. Cuadro análisis interno. Este nos permitirá conocer y evaluar las posibles estrategias a largo plazo, así como detectar y abordar los riesgos que se puedan presentar de la misma.
2. Cuadro análisis externo. Este nos permitirá identificar y conocer cuales son las competencias y tendencias dentro del mercado actual del sector al cual pertenece la empresa. El mismo también nos permitirá conocer las percepciones y opiniones de los stakeholders.
3. Elaboración del cuadro DAFO. Presentación de los aspectos de mayor impacto identificados atendiendo a las demandas de su grupo de interés. El cuadro nos permitirá tener un análisis resumido de los aspectos tanto a nivel interno como externos, a su vez, negativos y positivos de la entidad que nos servirán de base para nuestro Plan de Responsabilidad Social. Por ende, se podrán definir las líneas del mismo. (Fundación Edad y Vida & Gobierno de España, 2012)

6.1. Análisis interno

Para el desarrollo de este análisis tuvimos en cuenta las investigaciones realizadas, así como también, las características de los recursos de la entidad, sus factores, medios, habilidades y capacidades de las cuales dispone frente a su entorno, permitiéndonos identificar las fortalezas y debilidades de SUMECA. Así como también, a identificar las medidas más favorables, con el fin de minimizar sus puntos débiles y potencializar los fuertes. También, será de gran utilidad para el desarrollo y presentación de propuestas para nuestro Plan de RS, contribuyendo con métodos más eficientes y efectivos. Dichas fortalezas y debilidades se pondrán observar a continuación:

Fortalezas:

- Colaboradores capacitados y motivados.
- Amplias medidas para el bienestar y seguridad de sus colaboradores.
- Fuerte cultura organizacional basada en la ética, integridad y valores.
- Digitalización.

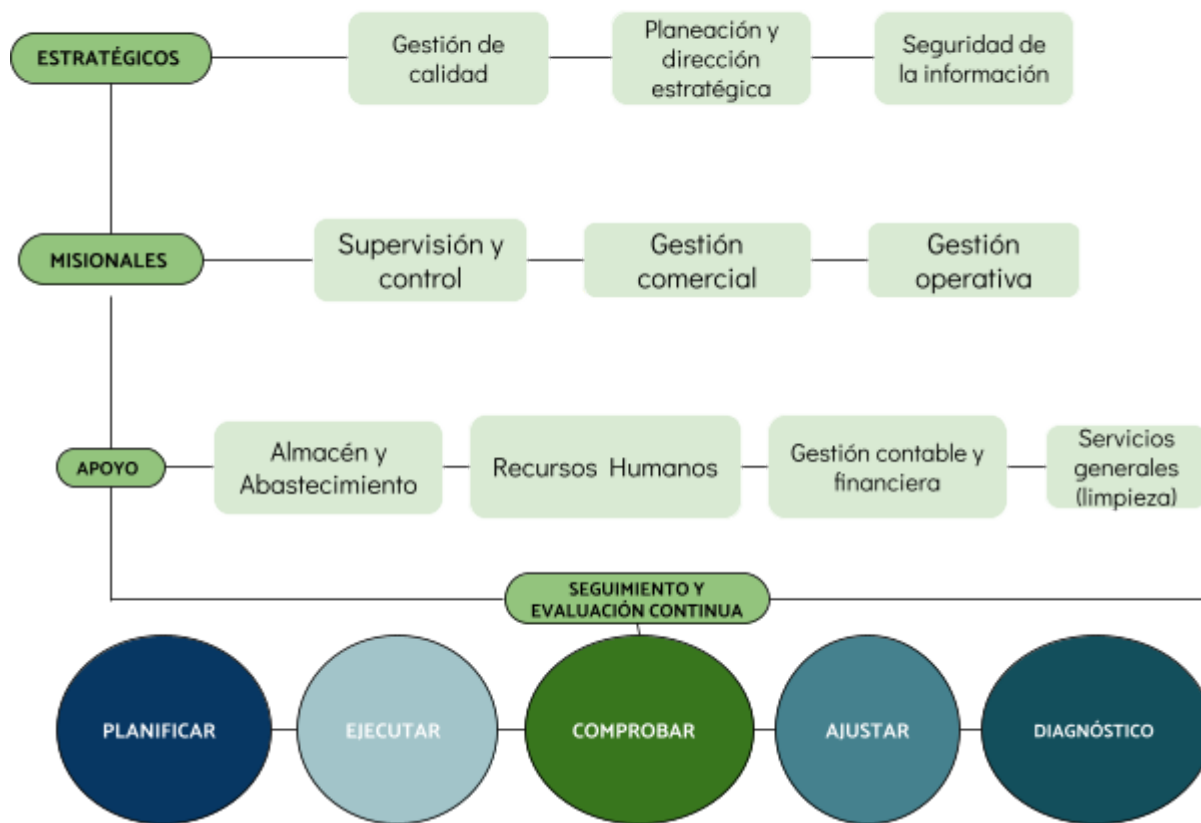
Debilidades:

- Ausencia de iniciativas y acciones que favorezcan y aseguren la sostenibilidad desde las triples vertientes: económica, social y medioambiental.
- Ausencia de políticas, normas, códigos y manuales internos.
- Pocas iniciativas que les permitan promover de forma activa la interacción con su grupos de interés con el objetivo de conocer sus expectativas e incorporar estrategias según sus necesidades sociales y medioambientales en la gestión.

6.2. Mapa de procesos

En el mapa de procesos observamos la interrelación de todas las actividades y operaciones que la empresa desarrolla, y a la vez, pudimos ver reflejado cada aspecto de relevancia para que esta pueda lograr alcanzar un adecuado manejo y funcionamiento teniendo en cuenta a sus stakeholders.

MAPA DE PROCESOS EMPRESA SUMECA



Además de esto, para cerciorarse de que cada proceso se esté llevando de acorde a lo planteado, “Suministros Médicos del Caribe” realiza un seguimiento y evaluación continuo de cada uno de los procesos, el cual consta de cinco pasos: planificación, ejecución, comprobación, ajuste y diagnóstico. Esto se realiza como medio de fortalecimiento, mejorar las posibilidades de éxito teniendo presente sus debilidades y asegurar el logro de los resultados y objetivos planteados.

Pasos para realizar el seguimiento y la evaluación de los procesos:

- I. **Planificación.** Para que esto sea posible se requiere de la elaboración de un plan de acción o cronograma luego de determinar a través de un análisis exhaustivo la situación en la que se encuentra SUMECA frente al mercado competitivo. Esto les facilita el desarrollo adecuado de estrategias y objetivos establecerán los objetivos y las estrategia claramente definidos para alcanzar el éxito anhelado. Un factor que se debe tener en cuenta es la participación y el compromiso de sus partes interesadas.
- II. **Ejecución.** A partir de este paso es en donde las estrategias o acciones desarrolladas y previamente planificadas, preparadas y organizadas por SUMECA se ponen en acción. En este todos sus colaboradores se ven involucrados y deben contribuir con que se cumplan los objetivos planteados. Por ende, es vital llevar a cabo un plan de comunicación en donde estos puedan tener conocimiento del alcance y evitar posibles confusiones. El plan sirve para planificar los recursos materiales y humanos de forma estratégica de la empresa. La comunicación permitirá tener una mayor aceptación por los stakeholders, tener mayor claridad sobre las expectativas, roles y responsabilidades de cada quien.
- III. **Comprobación.** Este sería un proceso de control en donde se evalúa y mide la ejecución. Se procede a verificar si los diferentes procesos y actividades que se están llevando a cabo se están realizando de forma correcta según lo planificado, por ende, la empresa podrá identificar si dichos resultados que se están alcanzado son los deseados.

- IV. **Ajuste.** En este paso se procede a realizar una revisión, posteriormente se implementa mejoras correctivas según las oportunidades que se identificaron.
- V. **Diagnóstico.** Este punto final igualmente sirve como medio de revisión, permitiéndole a la empresa conocer su situación y deficiencia o áreas de oportunidad para corregirlo.

6.3. Análisis de Sistemas, Políticas y Prácticas

SUMECA se rige bajo un sistema estructurado y un modelo de negocio jerárquico donde cada colaborador desempeña sus funciones y velan por el bienestar y cumplimiento de sus responsabilidades. La empresa cuenta con procedimientos y normativas según sus áreas correspondientes, entre estas podemos encontrar las pautas del almacén, descripción de los trámites de devoluciones y las especificaciones administrativas y técnicas para llevar un control dentro de la organización.

Para llevar a cabo el Plan de RS, y cumplir con los estándares correspondientes es importante que se implementen cambios dentro de la empresa en sus políticas, códigos, manuales y prácticas empresariales, teniendo en cuenta la debilidad que presenta al no contar con políticas y normativas claves, muchos de estos lineamientos son los encargados de direccionar y encaminar a los colaboradores a la consecución de los objetivos. Esto provoca que se convierta en un lineamiento informal y presente una desventaja ante la competencia.

En cuanto a las prácticas que se deben llevar a cabo en este proceso, se sugiere la implementación de nuevas actividades de ayuda social que involucren a la comunidad y a los colaboradores de SUMECA.

A través de estos nuevos sistemas y prácticas queremos lograr:

- **Objetivos claros.** Buscamos una total claridad y transparencia, roles y responsabilidades detallados y establecer métricas o propuestas que contribuyan con el fortalecimiento y crecimiento de la empresa.
- **Conectar con su propósito y estrategias.** Es importante que comprendan cómo cada proyecto, por pequeño que sea, puede contribuir al logro de sus objetivos, su misión y a generar un impacto en la sociedad. Exactamente, algo de lo que buscamos en este Plan es estar alineados con sus propósitos.
- **Comunidad y colaboradores.** Al ofrecer y brindar oportunidades que fomenten la relación entre la empresa y la comunidad, estaríamos involucrando al equipo y contribuyendo a que se elaboren prácticas que sean favorables para todos. En esta parte, se estaría aplicando la dimensión social a nivel interno y externo, en el ámbito de responsabilidad social, provocando que se genere un valor socialmente responsable y creando un impacto medioambiental, gestionando los recursos de la empresa, mejorando las condiciones de trabajo, por ende, previendo riesgos.
- **Feedback.** Realizando una retroalimentación durante el inicio, transcurso y final de cada proceso para cerciorarnos que vayamos de acorde con los objetivos planteados y en el camino correcto.

6.4. Análisis Externo

En este análisis detectamos los factores externos de la empresa, específicamente, su situaciones y factores que pueden repercutir de manera negativa. Los resultados obtenidos

nos permitirán identificar las amenazas potenciales y oportunidades claves para la toma de decisiones y la planificación de estrategias o propuestas más de acorde a los objetivos que se desean alcanzar.

Los resultados obtenidos nos permitirán detectar mayores oportunidades y tendencias en el mercado, y minimizar los riesgos y factores no controlables, realizar un Plan de RS más congruente y sustentado, y diseñar las estrategias más adecuadas que le permita a la empresa crear un nicho más sostenible en el mercado y destacarse frente a sus competidores. Dentro de las oportunidades identificadas podemos mencionar:

Oportunidades:

- El sector salud es muy demandante y no cuenta en su mayoría con estos planes de responsabilidad social.
- Implementación de nuevas técnicas y productos dentro del sector como medida de crecimiento.
- Intereses del sector privado en invertir en seguridad social en el sector salud.
- Sostenibilidad del negocio a largo plazo.
- Mayor influencia de la empresa en la sociedad y en los líderes de opinión.
- Entrar en nuevos mercados o segmentos.

Amenazas:

- Entrada de nuevos competidores.
- Escasez de financiación.

- Cambios fiscales, ambientales o legales.
- Fenómenos naturales
- Falta de compromiso en la sociedad.
- Ocurrencia de fenómenos naturales que afecten a la empresa.
- Bloqueo o sabotaje social.

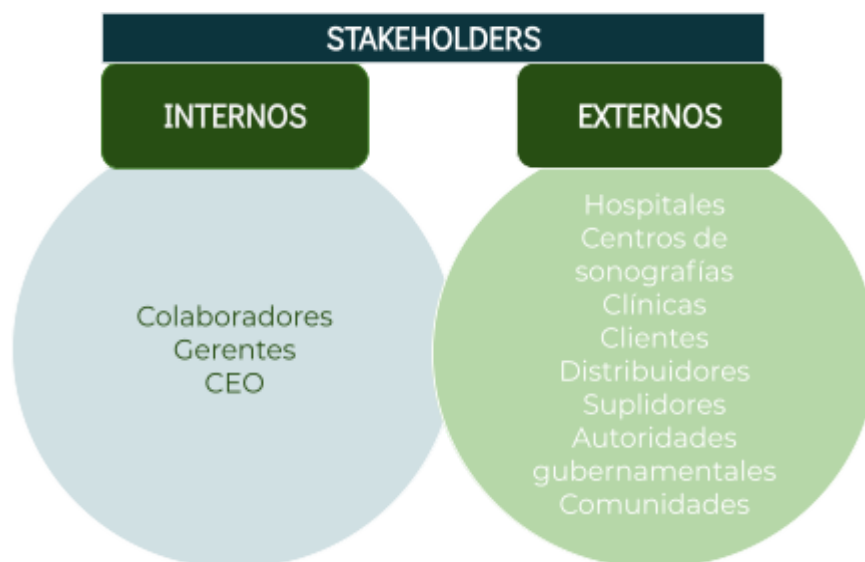
Cuadro DAFO

	Análisis interno	Análisis externo
Negativos	<p>DEBILIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Pocas iniciativas y acciones que aseguren la sostenibilidad desde las triples vertientes: económica, social y medioambiental. ❑ Ausencias de políticas, reglamentos y normas internas en su modelo de negocios. 	<p>AMENAZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Entrada de nuevos competidores. ❑ Escasez de financiación. ❑ Cambios fiscales, ambientales o legales. ❑ Regulación desfavorable. ❑ Falta de compromiso en la sociedad.
Positivos	<p>FORTALEZAS</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Colaboradores capacitados y motivados. ❑ Amplias medidas para el bienestar y seguridad de sus colaboradores. ❑ Fuerte cultura organizacional basada en la ética, integridad y valores. También se puede observar un grandes aspectos como el profesionalismo y el respeto de los derechos humanos. 	<p>OPORTUNIDADES</p> <ul style="list-style-type: none"> ❑ Sector perteneciente demandante y no cuenta en su mayoría con estos planes de responsabilidad social. ❑ Implementación de nuevas técnicas y productos dentro del sector. ❑ Intereses del sector privado en invertir en seguridad social en el sector salud. ❑ Sostenibilidad del negocio a largo plazo. ❑ Mayor influencia de la empresa en la sociedad y en los líderes de opinión. ❑ Entrar en nuevos mercados o segmentos.

6.5. Identificación de grupos de interés

El grupo de interés se encuentra compuesto por personas físicas, jurídicas y organizaciones o que pueden afectar de forma directa o indirecta por cualquier decisión que la empresa llegue a tomar. Su interacción se basa en la confianza, y para que esto sea posible,

se mantienen fomentando la comunicación y transparencia. La empresa cuenta con stakeholders a nivel interno y externo.



A nivel interno se encuentran sus colaboradores, la alta gerencia y la CEO. Mientras que a nivel externo, resaltando el sector salud al cual pertenece, observamos a los hospitales, centros de ecografías, clínicas, distribuidores, suplidores, autoridades gubernamentales y clientes que no se encuentren del todo vinculados al área pero que de igual manera, requieren de sus productos y servicios a los cuales SUMECA le suministra.

Cabe destacar Suministros Médicos del Caribe cuenta con distintos grupos de interés que se caracterizan por su:

- **Responsabilidad.** En donde se ven involucradas todas aquellas organizaciones con las cuales tienen una relación legal y operativa.
- **Cercanía.** Compuesta por la comunidad y todo aquel que tenga una interacción con la empresa a nivel interno y externo.

- **Dependencia.** Aquí se involucran los colaboradores, dado a que estos son dependientes de cualquier decisión que la empresa tome.

6.6. Benchmarking Sectorial

Según investigaciones realizadas por la Alianza ONG, de una muestra de 71 empresas a nivel nacional el 25% de estas tienen un alto grado de adopción de RS, y solo un 28% avanza en esa dirección, lo que significa que las mejores prácticas e intervenciones sociales están relacionadas con programas de desarrollo.

Un gran ejemplo es el trabajo de Haslam, que nos muestra las siguientes 3 tendencias en Latino América:

- 1) La actividad del sector privado es relativamente débil, siendo realizada la mayoría de las actividades de promoción de RS por las Asociaciones y Grupos Industriales.
- 2) El involucramiento de los gobiernos en actividades de RS y la promoción de las mismas es también relativamente débil.
- 3) La preocupación e involucramiento del público en general (Stakeholders) parece ser mayor que las categorías anteriores.



Seminsa, Mediprome, Medisol y Farmaconal son las principales empresas pertenecientes al sector salud que compiten con Suministros Médicos del Caribe. Según los resultados de las investigaciones realizadas, pudimos observar que solo Farmaconal de las cuatro presentes, es la empresa que representa mayor amenaza y niveles de competitividad por las acciones en cuanto a RS que realizan, estas se pueden visualizar y evidenciar a través de sus diversos canales de comunicación, principalmente, pagina web.

Luego de analizar el sector salud y las pocas iniciativas de sostenibilidad y ayuda social que ejercen, podemos ver cómo la empresa Farmaconal tiene una gran ventaja competitiva. Farmaconal ha asistido a más de dos mil centros médicos y mil seiscientos profesionales independientes de la comunidad médica mostrando una vez más como afecta de manera positiva la RS, a diferencia de las demás empresas que no toman en cuenta un Plan de RS que contribuyan con el bienestar de la comunidad, el medio ambiente y sus colaboradores. A nivel tecnológico, las empresas cuentan con innovadores productos, equipos y maquinarias y en sus instalaciones se puede observar un ambiente laboral óptimo y seguro.

En SUMECA visualizamos grandes oportunidades de crecimiento, y en comparación con su competencia cuenta con una ventaja a la hora de querer contribuir de forma activa y voluntaria a ejercer acciones y cambios socialmente responsables. En sus redes sociales realiza campañas de concientización; si se logra aplicar un Plan de RS congruente y sustentando de acorde a la estrategia y modelo de negocios de la empresa, esta tendrá la oportunidad de crecer y expandirse en todos los aspectos logrando mejorar su posición en el mercado y realizar cambios y acciones que le permitan abordar los tres pilares de la RSE.

7) Retroalimentación de la empresa y validación con el cliente

Para llevar a cabo el proceso de retroalimentación y validación con el cliente, se procedió a presentarle la información de los análisis y resultados de las investigaciones realizadas sobre las debilidades y oportunidades de mejora detectadas para la empresa SUMECA. Esto con el fin de poder conocer si la información y propuestas plasmadas van de acorde con los objetivos, modelo de negocio y la visión de ser una empresa líder que se mantenga en constante crecimiento en el mercado con el propósito de ser reconocida de esa forma, y lograr un bien común. Y a su vez, poder recibir comentarios que nos sirvan para aplicar mejoras correctivas y nos dirección en por el camino correcto que nos permita alcanzar nuestro objetivo de: “Desarrollar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial congruente y sustentado para la empresa Suministros Médicos del Caribe enfocado en fomentar mejores condiciones de vida y acceso a la salud para contribuir con su entorno y mejorar la imagen corporativa de la empresa”.

Se realizó una reunión en donde estuvo presente la CEO de la empresa Nelly Frías, junto a la representante que nos ha estado facilitando información y acompañando ante cualquier solicitud que queramos en el transcurso de la investigación para el desarrollo del Plan. Los comentarios recibidos en cuanto a la presentación de los análisis y observaciones realizadas hasta el momento, fueron aceptados y aprobados de manera positiva, especialmente, las debilidades en el caso de las políticas, normas y reglamentos. A pesar de que la empresa se siente a gusto con los actuales, entiende que deben realizar toda una reingeniería y cambios que les permitan fortalecer su estructura.

Plan de Responsabilidad Social Empresarial

8) Planificación estratégica

8.1 Credo Organizacional: misión, visión y valores

Misión

“Somos una empresa destinada a satisfacer las necesidades de sus clientes supliendo los mejores productos de calidad de equipos de tecnología de punta con el fin de satisfacer su expectativas hacia brindar un mejor servicio”.

Visión

“Ser una empresa líder, que se mantenga constante crecimiento en el mercado con el propósito de ser reconocida de esa forma, lograr un bien común”.

Valores:

- > Colaboración y trabajo en equipo
- > Confianza
- > Ética
- > Honestidad
- > Integridad
- > Responsabilidad

8.2 Políticas

La empresa cuenta con políticas que varían según las áreas correspondientes. Entre estas podemos observar las pautas del almacén, la descripción de los trámites de

devoluciones, y las especificaciones técnicas y administrativas que son las que les permiten mantener el control dentro de sus instalaciones. También cuentan con un código de vestimenta para sus colaboradores. El personal administrativo debe tener una vestimenta de negocios casual, mientras que el personal auxiliar utilizan un t-shirt con el logo de la empresa.

SUMECA no cuenta con políticas relacionadas a la RS, el código de ética, manual de crisis y el informe de sostenibilidad. Entendemos que estas son una parte esencial para la elaboración y ejecución del Plan, por lo que serán unas de las propuestas que la empresa debe implementar, reflejar en sus operaciones y manifestarse en cada actuación de ética en las que se pueda ver involucrada. Esto le permitirá generar un valor agregado a través de iniciativas y proyectos vinculados a su estrategia y modelo de negocio.

Las políticas deben regirse por los principios de:

- **Integridad y transparencia.** Esto, como manifestación de la ética visualizada en cada acción que la empresa realice junto a sus Stakeholders. Mientras que en el caso de la transparencia se apreciará toda información verídica, clara y veraz, la cual, podrá ser consultada por los diferentes sujetos afectados por ella, de tal modo que se puedan tomar decisiones con conocimiento de causa y sin asimetría de información.
- **Y la Gestión y prevención de riesgos.**

Con las políticas se pretende generar un marco de referencia que le permita establecer, fomentar e impulsar nuevos comportamientos. De esta forma estarían por igual,

generando un valor agregado para su grupo de interés bajo el marco de una cultura de RS, es decir, convirtiéndose luego de su ejecución, en una empresa responsable y sostenible. Para poder cumplir con estos principios, se debe poner en práctica una serie de compromisos por parte de todo el personal de la empresa, como los que se mencionan a continuación: (BBVA)

También, es importante desarrollar un proceso de consulta con las partes interesadas (stakeholders) y definir los temas materiales, los cuales deben de ser un fundamento para decidir en que se enfocarán los esfuerzos de RS.

a) Clientes:

- Los clientes deben ser el núcleo de cada actividad. Esto les permitirá fomentar la fidelidad y generar una relación más duradera en donde prevalezca la confianza mutua y le contribuya a la empresa a generar un valor.
- Debe haber comunicación, responsabilidad y transparencia que favorezca la toma de decisiones.
- Contar con productos y servicios que permitan generar un impacto social y que permitan satisfacer sus necesidades.
- Promover la educación, la inclusión financiera y el acceso responsable a los servicios financieros.

b) Colaboradores:

- Oportunidades de entrenamiento, desarrollo profesional y promociones.

- Respetar la diversidad y promover la igualdad de oportunidades, así como la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia.
- Promover un ambiente laboral sano e idóneo. Así como también, implantar prácticas que permitan garantizar la seguridad de cada uno de sus colaboradores.
- Continuar impulsando e intensificando una cultura organizacional basada en el compromiso social y los valores.
- Fomentar y facilitar las condiciones necesarias que permitan desarrollar actividades de voluntariado a favor de la comunidad del sector que les rodea.
- promover oportunidades de entrenamiento, desarrollo profesional y promociones.

c) Accionistas:

- Como mencionamos con anterioridad, velar por la transparencia y veracidad en la información de la empresa. De igual modo, tratar de presentarla de forma periódica y disponible a través del tiempo.
- Implementar las herramientas necesarias y contar con un desarrollado plan de comunicación que les permitan acceder a la información de manera oportuna y cuando la situación lo amerite.

d) Comunidad, medio ambiente y compromisos internacionales:

- Participar e impulsar iniciativas, sean estas propias o colectivas, que permitan alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) como son: igualdad de género,

producción y consumo sostenible y trabajo decente y crecimiento económico. Así como también, el desarrollo de prácticas responsables.

- Comprometerse con los principales estándares internacionales en materia de Responsabilidad Social como son la ISO 26000, el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, entre otros.
- Desarrollar una política que contribuya con el uso racional de los recursos permitiendo evitar el derroche y minimizar los problemas de basura e impacto ambiental.
- Contribuir con el desarrollo de la sociedad en donde se encuentran presentes por medio de actividades de sostenibilidad y programas de capacitación del personal dentro del sector establecido.
- Desarrollar e implementar Políticas Medioambientales, Código de éticas y conductas, entre otros en donde se vean involucrados la gestión y prevención de riesgos, acciones y cambios que favorezcan al medio ambiente y contribuyan en contra del cambio climático.

e) Proveedores:

Desarrollar políticas de compras responsables en donde la transparencia sea una factor primordial con respecto a la información de los procesos de abastecimiento. También, que velen por el respeto a los derechos humanos y laborales en la cadena de suministro y el incentivo de productos y servicios que sean socialmente responsables.

f) Responsabilidad y prevención de los aspectos legales:

Cumplir adecuadamente las obligaciones tributarias previendo prácticas ilícitas con relación a sus responsabilidades tributarias en el desarrollo de sus operaciones. Por ende, la empresa debe darle continuidad a seguir fomentando su obligaciones y evitar cualquier tipo de conducta contrarias a las normas y políticas internas que puedan poner en manifiesto su imagen corporativa.

g) Respeto de los Derechos Humanos y laborales:

Comprometerse y continuar respetando los derechos humanos, principios y desarrollo de actividades laborales como bien lo establece la Carta Internacional de los Derechos Humanos, y por ende, al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico y la Organización Internacional del Trabajo.

8.3 Requisitos legales:

Suministros Médicos del Caribe debe asumir sus obligaciones y compromisos legales como son la legislación mercantil, código de comercio, normas contables y especiales, legislación fiscal y legislación laboral, la integración de la Responsabilidad Social en la empresa es voluntaria.

Algunos de los requisitos legales en el País a los cuales deben responder, se encuentran la Ley No. 358-05, Ley General de Protección de los Derechos del Consumidor o

Usuario que tiene objeto establecer un régimen de defensa de los derechos del consumidor y usuario que garantice la equidad y la seguridad jurídica en las relaciones entre proveedores, consumidores de bienes y usuarios de servicios, sean de derecho público o privado, nacionales o extranjeros, en armonía con las disposiciones al efecto contenidas en las leyes sectoriales.

La Ley No, 64-00 General sobre Medio Ambiente que propende por la protección de los recursos naturales, la disminución de su vulnerabilidad, la reversión de las pérdidas recurrentes por uso inadecuado del medio ambiente y los recursos naturales; la Ley No.488-08 modificada por la Ley No.187-17 y de conformidad al párrafo IV del artículo 3 del Decreto No.164-13 (Clasificación de Empresas Mipymes); Ley No.50-87 sobre Creación y Organización de Cámaras de Comercio.

También, la Ley No.3-02 que establece el Registro Mercantil. La empresa cuenta con el registro mercantil de Sociedad de Responsabilidad Limitada (SRL). Esto les permite adquirir personalidad jurídica, y a su vez, los socios no tendrán que responder con su patrimonio personal.

Para la implementación del Plan de RS, es bueno que la empresa tenga conocimientos sobre el Pacto Mundial, quienes como iniciativa de la ONU, son quienes lideran la sostenibilidad empresarial a nivel mundial. El mismo no ejerce funciones de vigilancia, no impone criterios y no evalúa la conducta ni las acciones de la empresa en caso de que decidan tomar la decisión de integrar la Responsabilidad Social a su modelo de negocios. Este lo que busca es motivar a adoptar políticas que sean socialmente responsables y sostenibles.

Dentro de las organizaciones que lo apoyan y se encargan de varios factores imprescindibles como son los derechos humanos, las normas laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción podemos observar (Activo legal, 2013):

- El Alto Comisionado para los Derechos Humanos.
- El programa Medioambiental.
- La Organización Internacional del Trabajo.
- El Programa de Desarrollo.
- La Organización para el Desarrollo Industrial.

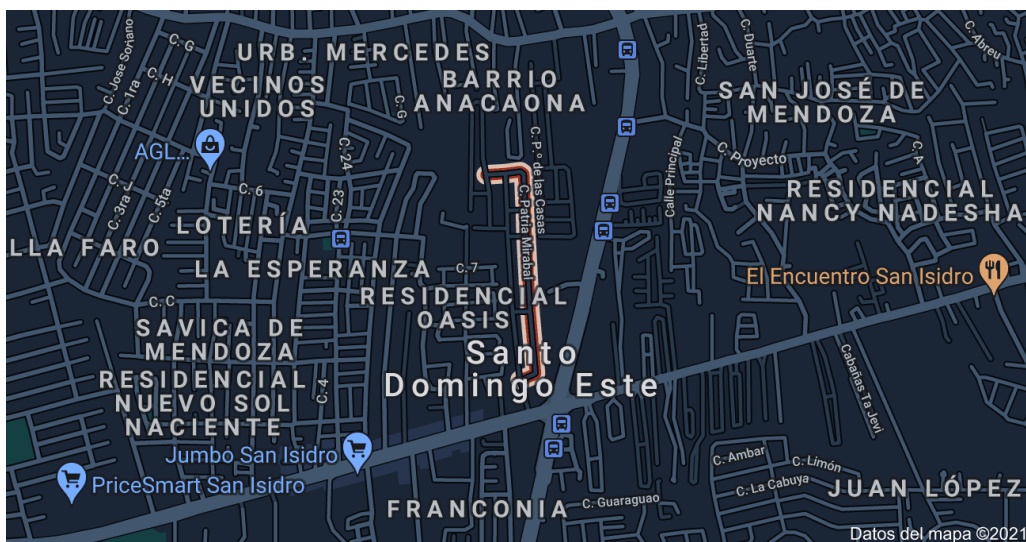
Cabe destacar, que a pesar de que no exista una ley que obligue a las entidades a fomentar e integrar la RSE a su gestión, es esencial que la empresa sirva de apoyo y contribuya con el desarrollo sostenible de las comunidades y grupo de interés acogidos siempre a los principios éticos, morales y justos ante la sociedad, y donde no se rechace según sus posibilidades propuestas que permitan generar un bien común para todos como bien lo establecen y desean lograr en su visión la empresa SUMECA.

8.4 Áreas y ámbitos prioritarios de intervención

Para definir y establecer las áreas y ámbitos de prioridad tomamos en consideración el sector salud, debido a que para la consecución de los objetivos y ejecución del Plan, es de vital importancia fomentar y desarrollar modelos propios del área de su competencia que les permita realizar intervenciones. Esto les beneficiará, y a su vez, permitirá que las prácticas que lleven a cabo sean más integrales y significativas dado a que podrán estructurar y emplear su experiencia dentro de las acciones que decidan llevar a cabo.

El Plan de Responsabilidad Social Empresarial se encuentra delimitado en la comunidad en torno a la empresa, siendo las principales áreas de intervención las siguientes:

- Primera Etapa- Sector Patria Mirabal.
- Segunda Etapa - Barrio Anacaona.



9) Planificación Operativa

9.1. Objetivos General

“Desarrollar un plan de Responsabilidad Social Empresarial congruente y sustentado para la empresa Suministros Médicos del Caribe enfocado en fomentar mejores condiciones de vida y acceso a la salud”.

9.2. Objetivos específicos

- I. Proponer directrices e iniciativas que permitan mejorar la calidad de vida de los colaboradores y de la comunidad en torno a la empresa.

- II. Mejorar la competitividad y fomentar las relaciones solidarias con su grupo de interés en base a la ética empresarial.
- III. Desarrollar propuestas de RS que permitan minimizar las debilidades, problemáticas y amenazas identificadas de la empresa y que contribuyan con la creación de una cultura de RS acorde a los lineamientos establecidos.
- IV. Realizar capacitaciones que permitan incentivar y motivar a los colaboradores a realizar prácticas sociales favorables y que garanticen la integridad, el respeto y el cuidado del medio ambiente.
- V. Elaborar y establecer ejes para el código de ética, manual de crisis, informe de sostenibilidad y control de riesgo.

9.3. Metas a alcanzar

- 1) Concientizar y sensibilizar sobre la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente a los colaboradores en alianza con el departamento de Recursos Humanos.
- 2) Mejorar la calidad de vida de los colaboradores a través del entorno físico y ambiental, el desarrollo personal y el reconocimiento y recompensas.
- 3) Iniciar la elaboración del código de ética, manual de crisis y políticas institucionales que sirvan como de gestión de riesgos.
- 4) Desarrollar un Informe de Sostenibilidad que permita mantener informado a los grupos de interés.
- 5) Diseñar acciones sociales como donaciones que permitan generar un impacto social y satisfacer las necesidades básicas de salud para la comunidad en torno a la empresa.
- 6) Crear un comité de sostenibilidad para darle seguimiento a la ejecución de las iniciativas planteadas.

9.4. Plan de acción a corto, mediano y largo plazo

			CRONOGRAMA PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA SUMECA											
ETAPAS O FASES	OBJETIVOS/METAS	PROPUESTAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
1RA FASE- CORTO PLAZO (3 MESES)	Mejorar la calidad de vida de los colaboradores.	Fortalecer la parte interna de la empresa, mejorar las condiciones y calidad de vida de los colaboradores, capacitar al personal, e implementar las nuevas políticas institucionales, código de ética, manual de crisis e informe de sostenibilidad.	50%	70%	80%									
	Concientizar y sensibilizar sobre la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente a los colaboradores en alianza con el departamento de Recursos Humanos.													
	Desarrollar ejes en cuanto al código de ética, manual de crisis y políticas institucionales que sirvan como de gestión de riesgos.													
	Introducir la Responsabilidad Social dentro de la cultura organizacional													
2DA FASE- MEDIANO PLAZO (6 MESES)	Incentivar y motivar a los colaboradores a realizar prácticas sostenibles con la comunidad.	Implementación de medidas básicas para incentivar a la comunidad y formar parte de alianzas que fomenten una cultura de responsabilidad social empresarial. En esta etapa se busca contribuir con aspectos sociales y campañas que permitan mejorar las condiciones de la comunidad.				20%	40%	60%	70%	90%	100% (ejecución)			
	Promover programas de desarrollo comunitario.													
	Concientizar el cuidado del medio ambiente a la comunidad.													
3RA FASE- LARGO PLAZO (1 AÑO)	Seguimiento e implementación de mejoras continuas y correctivas.	Realización de procesos de medición, seguimiento y monitoreo de todos los cambios y normativas. Eso con el fin de que cada acción contribuya con el crecimiento y potencialización de la marca. Es fundamental medir la rentabilidad y todos los aspectos que puedan llegar afectar a nivel social, económico, político y ambiental.										20%	50%	100%
	Asegurar el éxito y rentabilidad de la empresa.													

9.5. Roles y responsabilidades

Gestor(a) de Proyectos:

- Encargado de gestionar y presentar la marca frente a los proveedores.
- Define los métodos adecuados estandarizados del proyecto y las herramientas de gestión.
- Organizador y líder del equipo del proyecto.
- Implementa los cambios y estrategias de lugar considerando las debilidades y oportunidades del mismo.
- Es el encargado de cumplir con las exigencias, estimular el tiempo y asegurar los costes.
- Planifica los informes periódicos de manera constante y segura.
- Verifica e inspecciona periódicamente el estado del proyecto.
- Realiza y actualiza periódicamente los datos del cronograma a seguir.

Gestor(a) de Calidad:

- Encargado de llevar a cabo la planificación y gestión de calidad.
- Brindar seguimiento y mantener el control.
- Elaborar inspecciones a nivel interno y externo que le permitan asegurar la calidad del proyecto.
- Encargado de monitorear las quejas de los proveedores y clientes.

Gestor(a) Comercial:

- Encargado de llevar a cabo la parte presupuestaria del proyecto.
- Encargado de elaborar los informes periódicos correspondiente de costos.

Responsable del Sistema de Gestión Ambiental, Seguridad y Salud en el trabajo:

- Encargado de elaborar y gestionar un sistema de gestión ambiental, seguridad y salud acorde a los objetivos de la empresa.
- Encargado de coordinar y realizar el control de todos los documentos que formen parte del sistema de gestión ambiental (SGA).
- Vela por la seguridad, salud y bienestar de los colaboradores y la comunidad.
- Elabora informes a la alta gerencia con el objetivo de mantener la transparencia y un claro funcionamiento de los cambios e inconvenientes presentados.
- Garantiza la efectividad y el cumplimiento de la mejora continua.

- Se cerciora de que las legislaciones ambientales y de seguridad se estén cumpliendo de acorde a lo establecido.

Líder Comunitario:

- Encargado de representar y movilizar a la comunidad para la resolución de problemas.
- Vela por el bienestar del comité y la comunidad.
- Encargado de realizar las actividades sociales y programas de integración.
- Encargado de motivar y organizar a los miembros de equipo para que cumplan con las responsabilidades que les fueron asignadas.
- Debe involucrarse en las acciones sociales que favorezcan al bienestar de la empresa, como la comunidad.
- Encargado de resolver los conflictos que puedan surgir y afectar de manera negativa la rentabilidad e imagen corporativa de la empresa.

Voluntariados:

- Apoyar de manera activa en las acciones que se les fueron encomendadas.
- Colaborar y participar activamente en las actividades realizadas por la empresa para la comunidad.
- Respetar y cumplir con las normativas y estructura en la que se rige la organización.
- Actuar y ejecutar las tareas y responsabilidades asignadas que se imparten como forma de mejora continua.
- Participar en actividades asignadas por la organización que se prestan a mejorar la calidad de los servicios.

- Respetar los derechos del grupo y formar interés en comunes a quienes dirigen dichas actividades de responsabilidad social.
- Confidencialidad de la información y desarrollo de las actividades voluntarias.

Comunicador(a) social:

- Conservar y mejorar la imagen corporativa de la empresa.
- Planificar y desarrollar estrategias idóneas que permitan solucionar eventualidades o crisis que se puedan presentar durante la ejecución de los proyectos.
- Favorecer y asegurar una comunicación clara y precisa entre la empresa y sus grupos de interés.
- Garantizar la identidad visual corporativa.
- Abordar en manejo de responsabilidad social corporativa.
- Promover el diálogo con los grupos de intereses para impulsar el desarrollo de la empresa.
- Diseñar y evaluar las estrategias de comunicación de acuerdo a las condiciones sociales y culturales dentro de la comunidad
- Actuar como mediador entre los grupos de intereses, la comunidad y la empresa.

10) Implementación

10.1. Capacitación y formación de actores aliados

Para que las propuestas puedan desarrollarse e implementarse de forma apropiada se requiere de que todos los actores comprendan y tengan conocimiento de la importancia del Plan de Responsabilidad, su razón y los beneficios que se obtendrán del mismo. Es por esto

que la empresa debe llevar a cabo capacitaciones que les permitan responder a sus necesidades y alcanzar los objetivos propuestos. Esto les permitirá implementar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial congruente, generar un impacto a nivel social, económico y ambiental, y a su vez, un comportamiento responsable.

Para poder llevar a cabo la capacitación, deben tener en cuenta el grado de conocimiento por parte de los actores con respecto a la responsabilidad social y desarrollar programas, dinámicas, o bien, contar con recursos y materiales de trabajo que les aporten los conocimientos necesarios según las metas y objetivos establecidos para su ejecución.

Dentro de los ejes que podría abarcar el Plan de Capacitación y Desarrollo se encuentran temas relacionados y acciones como la:

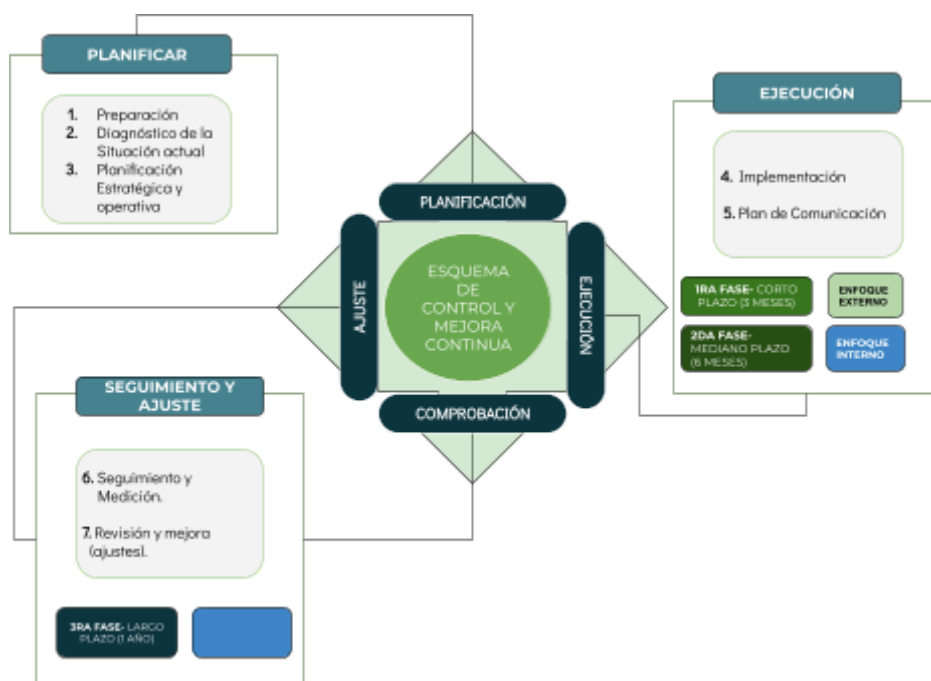
- Gestión de la RSE, fomentar la resiliencia, promover el cuidado del medio ambiente y el respeto por los derechos humanos.
- Ética Empresarial.
- Vinculación de la Sumecca con la comunidad.
- Normativas sobre la RSE como son la ISO 26000 y Global Reporting Initiative (GRI).
- Presentar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Cuidado y preservación del medio ambiente, gestión ambiental y cambio climático.
- Aspectos y/o marco legal de la Responsabilidad Social Empresarial.

Un “Plus” para el cumplimiento del mismo, sería el desarrollo de un Plan de Comunicación que pueda servir de guía o hoja de ruta y en donde se puedan establecer las acciones o actividades que se realizan, los objetivos que se desean alcanzar y la forma en cómo y cuándo SUMECA se comunicará con sus actores.

10.2. Desarrollo esquema de control para documentar

La implementación y metodología del Plan de Responsabilidad se ajusta según la disponibilidad de los recursos materiales, técnicos, humanos y financieros de la empresa, al igual que los interés y necesidades de sus Stakeholders. Es por esto, que para que el Plan pueda realizarse de acuerdo a los objetivos establecidos, se requiere llevar a cabo un esquema de control en donde se pueda visualizar los diferentes procesos y etapas que se ha estado llevando a cabo, y los que deben ejecutarse de acuerdo a lo establecido durante la ejecución del Plan.

Cabe destacar, que el esquema nos permite visualizar una recopilación de los documentos e investigaciones realizada en el transcurso del desarrollo del presente Plan de Responsabilidad, así como los pasos que se deben seguir para alcanzar el éxito deseado.



Planificación:

1. Preparación. En este punto se llevó a cabo una investigación, análisis, recopilación e identificación de la empresa y los beneficios que el Plan le aportaría. También se tomaron en cuenta factores como el compromiso y los colaboradores dado a que es esencial que los mismos comprendan lo que se espera y desea alcanzar. La planificación es clave para una óptima implementación y control.
2. Diagnóstico. Por medio del diagnóstico pudimos identificar las debilidades y amenazas de las áreas de intervención, así como las oportunidades de mejora en la empresa que no sirviera de base para elaborar un plan de acción. Otro factor indispensable durante esta etapa fue el mapa de procesos.
3. Planificación estratégica y operativa. Aquí pudimos llevar a cabo una jerarquización de las áreas en donde se realizarán las intervenciones en función a las estrategias, impacto y capacidades de la empresa SUMECA.

Ejecución:

4. Implementación. En este proceso se espera que durante la implementación del plan de responsabilidad social empresarial, se puedan alcanzar los objetivos y metas establecidos. Por consiguiente, que el mismo se pueda integrar a las actividades diarias y toma de decisiones que la empresa lleve a cabo.

5. Comunicación. Se espera que la comunicación cambie a una más centralizada, es decir, que exista una comunicación clara entre los colaboradores y la empresa permitiendo aumentar los niveles de competitividad y adaptarse a los nuevos cambios que se lleguen a generar a su entorno.

Seguimiento y ajuste:

6. Seguimiento y medición. Se debe medir los avances de cada proceso implementado y los resultados obtenidos con el fin de asegurar el alcance de los objetivos.
7. Revisión y mejora. Darle seguimiento e implementar mejoras correctivas y de mejora que sirvan como medio para mitigar las debilidades que sean detectadas.

10.3 Definición de cronograma de implementación y registro

Dentro de las propuestas de acciones que hemos realizado para el presente Plan de Responsabilidad, dirigido a la empresa Suministros Médicos del Caribe, queremos resaltar como parte de la estrategia, el direccionamiento y enfoque. Los mismos son puntos fundamentales para la consecución de los objetivos y metas establecidas y que se fueron identificando en el transcurso de la investigación. Estos son los siguientes:

- El respeto de los derechos humanos.
- Desarrollo de una estructura y modelo de negocios con políticas, normas y lineamientos que fomenten y contribuyan a generar un impacto sostenible a nivel económico, social y ambiental.

- El derecho a un clima laboral idóneo y lugar de trabajo seguro en donde no haya indicios de discriminación o exclusión.
- El control y desarrollo de iniciativas que permitan generar un impacto positivo a la comunidad y el desarrollo de acciones que permitan tener control sobre los impactos negativos ambientales que puedan generarse por el desarrollo de actividades propias de la empresa SUMECA.

El Plan debe ser implementado en tres etapas o fases los cuales se describirán a continuación conjunto con a su plan de acción:

- I. **Primera fase.** Esta etapa consiste en fortalecer la parte interna de la empresa, mejorar las condiciones y calidad de vida de los colaboradores, capacitar al personal, e implementar las nuevas políticas institucionales, código de ética, manual de crisis e informe de sostenibilidad.

Periodo: (3 meses- Corto Plazo)

1. Mejorar la calidad de vida de los colaboradores.

Plan de acción: Establecer un tipo de gobernanza de manera más clara y transparente que favorezca con las relaciones interpersonales dentro de la organización, así como velar por la seguridad y crecimiento óptimo del colaborador creando programas de capacitación. En este se deben tomar en cuenta puntos esenciales como la productividad, igualdad de oportunidades, ambiente no discriminatorio, seguridad industrial o laboral y balance familia y trabajo.

2. Desarrollo y reforzamiento de normativas y políticas, dígame: códigos de ética, manual de crisis e informe de sostenibilidad.

Plan de acción: Elaborar un código de ética, políticas y plan de riesgo estructurados de manera sólida y de forma escrita que pueda ser visible por el colaborador y cumpla con sus objetivos.

Manual de Crisis

El manual de crisis estaría contribuyendo con la disminución de los niveles de incertidumbres y con la coordinación de los diferentes procesos que se deben llevar a cabo a la hora de reaccionar ante un percance o problema. La empresa estará obteniendo una ventaja competitiva frente al entorno competitivo y creando un ambiente de trabajo favorable y seguro. Para la elaboración del manual de crisis la empresa debe tener en cuenta lo siguiente:

- 1) Mapa de riesgos en donde queden expresadas las vulnerabilidades y situaciones que puedan repercutir de forma negativa. Tener presente que al ser una empresa perteneciente al sector salud, ofrece una amplia gama de productos y servicios que pueden repercutir y desencadenar problemas de salud y daños en su imagen corporativa. Destacando los planes a futuros la incorporación de ventas de medicamentos.
- 2) Se deben identificar las fuentes internas de las distintas áreas de la empresa, y externas como clientes, proveedores, consumidores, socios y diversos canales de comunicación en donde se puedan presentar posibles crisis.

- 3) Los mensajes que se deben difundir ante la crisis identificada. Un ejemplo sería, en caso de que suceda un accidente en la planta, contar con mensajes previos con relación a la política de prevención de riesgos laborales.
- 4) Formar un comité de crisis que se encuentre conformado por un director, portavoz, asesores y secretarios.
- 5) Desarrollar un protocolo de actuación, este podría ser el siguiente:
 - Informar a la dirección general o departamento administrativo y de comunicación.
 - Convocar a los miembros del comité de crisis.
 - Recopilar toda información posible sobre el suceso.
 - Clasificar el tipo de crisis y su gravedad.
 - Identificar las causas del suceso.
 - Adoptar las medidas de lugar.
 - Comunicar.
- 6) Medios de Comunicación y tratamiento de redes sociales. Implementación de estrategias adecuadas para el manejo público.
- 7) Realizar simulacros periódicamente. (Ariadne, 2018)

Código de ética

El Código de ética permitirá fomentar la sostenibilidad, aportará valor a la marca, contribuirá con la cultura y mejoramiento de la calidad de vida, igualdad de condiciones, incrementar la rentabilidad y a la protección de los intereses económicos de la empresa. El mismo debe recopilar los valores, principios, pautas éticas y conducta de todo lo que conforma la cultura organizacional de SUMECA.

Para el desarrollo del código de ética la empresa debe tener en cuenta las siguientes funciones:

- Identificación de los roles y metas que deseen desarrollar.
- Una declaración e información sobre su filosofía.
- Establecer lineamientos que rijan la conducta deseada, prohibida y obligatoria de los colaboradores.
- Desarrollar y establecer procedimientos que puedan servir de guía para la resolución de conflictos que se puedan presentar.
- Establecer cómo se debe realizar la evaluación y seguimiento del mismo, las sanciones y recompensas en base a su ejecución. (Capitalismo Consciente, 2020)

3. Contribuir con la creación de una cultura de responsabilidad social empresarial acorde a los lineamientos establecidos.

Plan de acción: Establecer un sistema de gestión ambiental que permita mejorar las condiciones y desarrollar un modo operativo más eficiente.

Lo ideal es realizarlo de manera formal por medio de la normativa ISO 14001 que le permita llevar a cabo un control de sus productos, servicios y actividades que puedan permitiéndoles generar un impacto positivo. También pudieran optar de manera normalizada a través de la EMAS. Como última opción, recomendamos la forma informal, la cual es a través del desarrollo de programas internos que permita reducir los desechos, o bien los medios no documentados por donde la empresa gestionaria la interacción que tiene con el

medio ambiente. A pesar de esto estaría contribuyendo y generando impactos positivos a nivel social, económico y ambiental.

Para mayor conocimiento, las EMAS son un reglamento comunitario propuesto por la Unión Europea en 2009 que posee vinculación legal, y que obliga al cumplimiento total de la legislación aplicable a la organización, mientras que la norma ISO 14001 obliga únicamente a un compromiso de cumplimiento de la legislación. (Geoinnova, 2016)

4. Incrementar las ventas y contribuir con el cuidado ambiental.

Plan de acción: Establecer las medidas correspondientes en las instalaciones para poder preservar los recursos. Asegurar bombillas de bajo consumo, fomentar el reciclaje de los recursos y materiales gastables de oficina y llevar un control del agua dentro de las instalaciones de la empresa.

II. **Segunda fase.** Se desea implementar las medidas básicas para incentivar a la comunidad y formar parte de alianzas que fomenten una cultura de responsabilidad social empresarial. En esta etapa se busca contribuir con aspectos sociales y campañas que permitan mejorar las condiciones de la comunidad.

Periodo: (6 meses)- Mediano plazo

1. Promover programas de desarrollo comunitario.

Plan de acción: Realizar diferentes programas como donaciones a las delimitadas en comunidades en torno a la empresa:

➤ Primera Etapa- Patria Mirabal.

➤ Segunda Etapa - Barrio Anacaona (opcional).

Queda a decisión de la empresa desarrollar programas para ambas comunidades, seleccionar una para realizar los aportes sociales o realizarlos por etapas. Dentro de las iniciativas pueden tomar en consideración la que vaya de acorde con los servicios y productos que la empresa ofrece. Esto les permitirá que las prácticas que lleven a cabo sean más integrales y significativas dado a que podrán estructurar y emplear su experiencia dentro de las acciones que decidan llevar a cabo.

2. Incentivar y motivar a los colaboradores a realizar prácticas sostenibles con la comunidad.

Plan de acción: Creación de grupos de voluntariados entre los colaboradores de la empresa con los cuales se vayan a realizar las actividades del Plan social para la comunidad a su entorno.

3. Concientizar el cuidado del medio ambiente a la comunidad.

Plan de acción:

- Desarrollo de contenido en las redes sociales de la empresa.
- Realización de charlas que permitan crear conciencia y promover la participación de todos los participantes por medio del uso correcto de los recursos. (Realizarlo de forma periódica).

III. **Tercera fase.** Esta etapa consiste en llevar a cabo procesos de medición, seguimiento y monitoreo de todos los cambios y normativas. Eso con el fin de que cada acción contribuya con el crecimiento y potencialización de la marca. Es fundamental medir la

rentabilidad y todos los aspectos que puedan llegar afectar a nivel social, económico, político y ambiental.

Periodo: (1 año)- Largo plazo

1. Asegurar el éxito y rentabilidad de la empresa.

Plan de acción: Implementación de indicadores de prevención de riesgos para asegurar y controlar los nuevos cambios y lineamientos implementados conforme a los objetivos establecidos. Realizar evaluaciones continuas que permitan realizar cambios y mejoras en los casos que los amerite de acuerdo a los resultados y observaciones observados.

2. Seguimiento e implementación de mejoras continuas y correctivas.

Plan de acción: Realizar evaluaciones continuas que permitan realizar cambios o mejoras en los casos que los amerite de acuerdo a los resultados y observaciones.

11) Plan de Comunicación

11.1 Desarrollo de estrategia y plan de comunicación

El plan de comunicación está dirigido para el fortalecimiento y beneficios tanto a nivel interno, como externo. Este abarca los diferentes grupos de intereses con relación a lo que la empresa SUMECA requiere alcanzar. A través de este se busca fortalecer la imagen de la marca, ayudar a definir el estilo y los cambios implementados que se requiere transmitir,

destacar la responsabilidad empresarial como un pilar fundamental que se quiere comunicar para fortalecer la empresa y ser diferentes e identificables frente al mercado competitivo.

Dentro de nuestros grupos de intereses internos queremos transmitir un mensaje eficiente, transparente y de confianza que fortalezca las relaciones de los colaboradores y pueda satisfacer las necesidades del mercado.

Colaboradores y alta gerencia

A través de las charlas impartidas y programas que ayuden a los colaboradores a formar parte de la entidad se busca transmitir un ambiente de responsabilidad y concientización. La contratación de un comunicador social así como involucrar a los colaboradores a participar servirán de impulso para mejorar la comunicación interna de la empresa.

La empresa debe abordar los siguientes medios de comunicación :

- **Folletos informativos.** Breve información para conocer los aspectos más relevantes y significativos de la organización y asegurar que los colaboradores conozcan la cultura organizacional de la empresa.
- **Manuales de política.** Se presentan en forma ordenada las normas y actividades que se deben realizar y llevar a cabo de acuerdo a las necesidades de la empresa.
- **Reuniones de trabajo.** Encuentro para planificar y revisar el funcionamiento de la misma.

- **Boletín electrónico.** Se transmite el mensaje mediante las notificaciones y sucesos del momento que presenta la empresa vía correo electrónico manteniendo una comunicación efectiva y transmitiendo el mensaje de manera escrita.
- **Programas de capacitación.** Se realizarán charlas para mejorar las condiciones de vida del colaborador, sobre todo expandir sus conocimientos y ayudarlos a formar vínculos a través del mensaje que se desee transmitir.
- **Actas de reunión.** Este documento resume los puntos claves, acuerdos y resoluciones que fueron llevado a cabo para mantener un control y seguimiento de las actividades propuestas del plan de responsabilidad corporativa.
- **Buzón de sugerencia.** Es fundamental conocer las sugerencias y entender al colaborador para mejorar la comunicación interna y crear un ambiente con altos estándares dentro de la empresa.

Dentro de su grupo de interés externos, deben buscar transmitir la comunicación a través de los medios digitales para transmitir un mensaje basado en los objetivos del plan de responsabilidad y poder alcanzar las metas establecidas.

Centros, hospitales, clientes y distribuidores

- 1) **Redes Sociales.** Contribuirá con el desarrollo y crecimiento de la marca e imagen corporativa. Se emplearán las redes sociales de instagram y whatsapp en las cuales a través de este plan de responsabilidad se pueden abarcar dos vertientes:
 - Transmitir los operativos sociales que han favorecido a la comunidad:

- Programas internos que han creado una cultura empresarial con responsabilidades hacia el cuidado del medio ambiente y bienestar en el sector salud.
- 2) **Videos.** Servirán como medio para promocionar y transmitir el mensaje de manera más clara y efectiva hacia los grupos de interés.
- 3) **Telefonía e Mail.** A través de estos medios los clientes podrán tener un contacto directo, realizar preguntas y aclarar cualquier duda que puedan presentar.
- 4) **Soportes promocionales.** Esto abarca los cursos de formación y tarjetas de presentación que puedan contribuir para mejorar la comunicación.
- 5) **Publicidad digital.** Esto nos va a permitir promocionar y potenciar la marca, conectar con el público objetivo y crear una relación más directa con los consumidores.

Plan de contenido, implementación y seguimiento de las redes sociales

Antes de la publicación se llevará a cabo un cronograma de los contenidos a publicar en donde se establecerán la duración (fecha de inicio y final), los días que se publicarán, las horas, el canal de transmisión y el contenido (texto/información) a publicar previamente elaborado, corregido y aprobado por el responsable del área. Esto con el fin de poder llevar a cabo una mayor planificación, organización y control.





11.2. Informe de sostenibilidad

Durante las investigaciones y recopilaciones realizadas para el desarrollo del Plan, pudimos detectar que la empresa no cuenta con un informe de sostenibilidad que les sirviera como alarma o alerta anticipada ante los posibles riesgos que se pueden presentar a nivel social, económico y ambiental. Esta fue una de las debilidades identificadas dado a la exposición de la empresa y el sector delicado al cual pertenece, como también, a la generación de impactos negativos a nivel tanto interno como externo que esto puede ocasionar.

Por lo que desde el inicio, una de las propuestas que consideramos dentro del Plan de Responsabilidad Social es el desarrollo de un informe de sostenibilidad que le permita a

Suministros Médicos del Caribe comunicar e informar los impactos positivos y negativos que pueden ocasionar sus productos, servicios y actividades que se encuentren desarrollando y ofreciéndoles al público. El mismo por igual, estaría fomentando con la transparencia en todos sus ámbitos.

El informe de sostenibilidad debe presentar los retos y riesgos en torno a la empresa con relación a la sostenibilidad y evaluar diversos puntos o aspectos como son los recursos ambientales, las relaciones entre sus stakeholders, los derechos humanos y laborales y todas aquellas iniciativas o estrategias que generen un impacto positivo en el desarrollo sostenible. Estos pueden variar según las necesidades y estrategias de SUMECA. También, se debe llevar a cabo un proceso de medición, divulgación y rendición de cuentas con indicadores que evalúen los riesgos y oportunidades a corto, mediano y largo plazo.

El modelo de informe tendrá un enfoque en la parte ambiental y de gobernanza. Para la realización se debe contar con una gestión estratégica sostenible en donde se deben incluir toda las características de las partes interesadas, priorizar según su influencia y dependencia y determinar los puntos de mayor relevancia tanto para las partes como para la empresa, se deben realizar los siguientes pasos:

- Definir y centralizarse en los indicadores de mayor sentido y relevancia.
- Establecer un enfoque de gestión para cada asunto material en donde se definan programas específicos.
- Cada área de la empresa debe realizar una recopilación de datos y análisis sobre los temas ambientales y sociales. Posteriormente, pasar los datos definidos.
- Desarrollar el contenido audiovisual o gráfico de la información definida.

- Implementar las estrategia de divulgación por medio de los canales correspondientes y establecidos por la empresa. (Portafolio verde, 2021).

12) Seguimiento y medición

12.1 Definición de indicadores

En el caso de la metodología que se llevará a cabo para medir e implementar nuestro Plan de Responsabilidad Social Empresarial, se tomarán en cuenta indicadores basados en los objetivos y metas establecidos.

INDICADORES	CANTIDAD
Colaboradores capacitados	15
Sectores Impactados	2
Talleres impartidos	3

Modelo del monitoreo a implementar

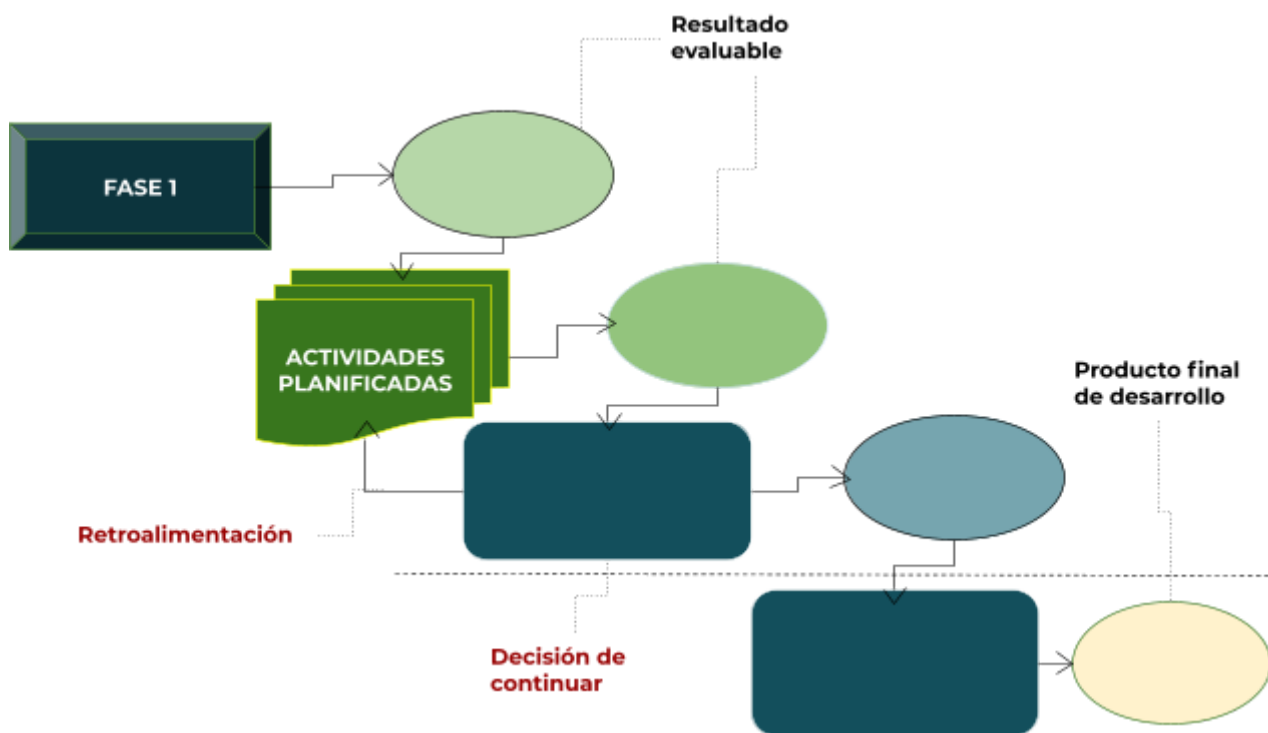
	Sí	No
Los indicadores fueron definidos para el objetivo, los resultados finales e intermedios, así como para las actividades y los medios indispensables para el proyecto.		
Ningún indicador puede ser considerado como un output o una actividad.		
Todos los indicadores identificados son SMART.		
Las fuentes y los métodos de recolección y de tratamiento de datos han sido identificados.		
Los valores de base(referencia) y los valores objetivo (meta) han sido definidos cuando ellos son necesarios.		
La distribución de tareas y de responsabilidades para la recolección, el tratamiento y el análisis de los datos está claramente definida.		
Es posible encontrar la información para alimentar los indicadores a un costo razonable (competencias, medios).		

Elaboración 1960, Terre des hommes (Tdh)

12.2 Desarrollo Plan de seguimiento y monitoreo.

Como medida de seguimiento y control para la empresa Suministros Médicos del Caribe se requiere de la elaboración e implementación de herramientas o mecanismos que nos permitan monitorear todas las actividades que se hayan llevado a cabo, y a su vez, medir el impacto que estas hayan generado. Esto se debe realizar con la finalidad de evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos y metas establecidas en el presente en el Plan.

Para esto, se requiere que SUMECA desarrolle un equipo de colaboradores de sus diferentes áreas, que les permitan llevar a cabo reuniones de revisión y evaluación de todas aquellas actividades, acciones o estrategias que fueron implementadas, así como de los resultados que se obtuvieron de los mismos. Esto les permitirá a la empresa detectar cualquier desviación o percance que fuera a repercutir en la consecución de los objetivos.



De igual modo, dentro de los mecanismos y herramientas de los cuales pueden auxiliarse y servir de soporte para el desarrollo, evaluación y ejecución; es la metodología del ciclo de vida del proyecto, de forma que les permitirá asegurarse de que las acciones implementadas se encuentren relacionadas o ligadas a los objetivos. La misma se realizaría por medio de la recopilación y análisis de información en el transcurso que avanza el proyecto.

13) Revisión y mejora

13.1 Revisión por la dirección y realización de ajustes y mejoras

Los procesos de revisión llevados a cabo para el presente Plan de Responsabilidad nos proporcionó un esquema que nos permitió comprobar si tanto las propuestas realizadas como las previsiones en el tiempo estipulado para su ejecución, pueden llevarse a cabo según lo planteado en el cronograma. Junto al proceso de comprobación se emplearon los puntos de aprobación, anulación y eliminación, en donde se revisó y verificó la calidad y precisión de cada uno de acuerdo al modelo de negocios de la empresa y sus recursos.

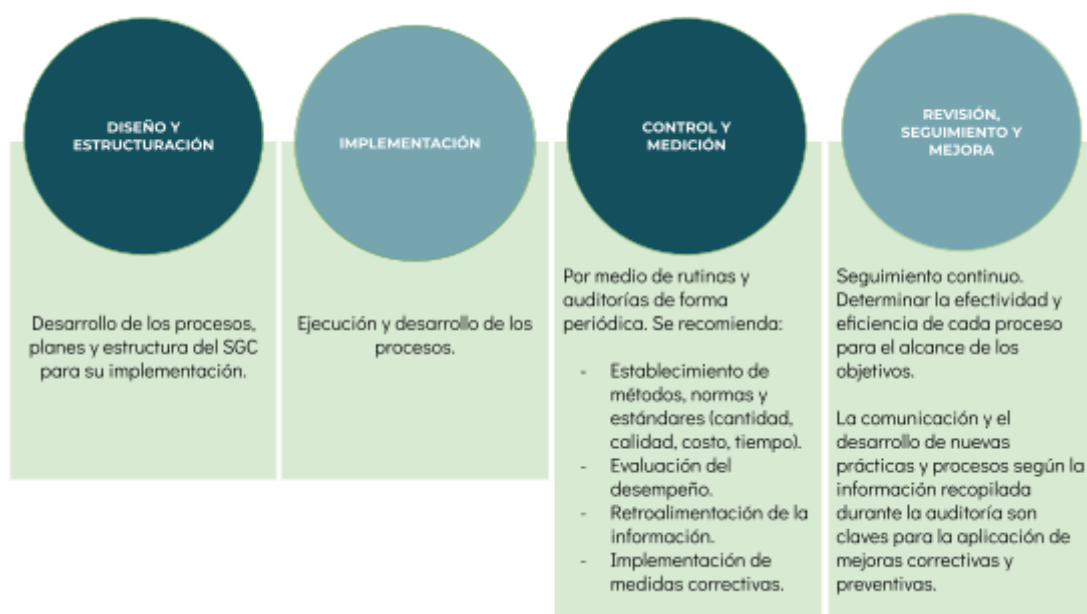
Es vital realizar una revisión continua. Para esto, entendemos que dentro de los ajustes y mejoras que deben realizarse es la introducción de un Sistema de Gestión de Calidad que les permita a la empresa asegurar la idoneidad, adecuación, eficiencia y alineación a través de un conjunto de normas y procedimientos esenciales para una óptima planificación y ejecución de sus actividades. La ISO 9001 es un gran ejemplo de un SGC.

Las revisiones que realicen deben abordar diversas condiciones como son:

- Cambios a nivel interno y externo en lo referente al SGC.
- Oportunidades de mejora.
- Status actualizado de todas las actividades o acciones realizadas.
- Información sobre la efectividad, eficiencia y desempeño sobre:
 - La satisfacción del cliente.

- Los resultados de las mediciones y seguimientos.
- Los stakeholders.
- Los objetivos alcanzados.

Para el adecuado desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad, la empresa debe tener en cuenta los siguientes pasos: (Postgrado UCSP, n.d.)



En el caso de las demás propuestas no se presentaron ningún cambio, pero dentro de los temas tocados la empresa nos indicó que durante la implementación y desarrollo en el tiempo indicado en el cronograma podría presentar variaciones y adecuarse según los imprevistos, demandas o actividades que se presente y realicen en el momento. Y en el caso del personal requerido para la capacitación del personal y acciones comunitarias, podrían

variar según la magnitud del costo. Por lo que podría extenderse y realizarse de manera progresiva en un plazo mayor de un año y menor de tres.

14) Presupuesto para la Implementación del Plan de Responsabilidad Social

Empresarial

Presupuestos de Gastos para la Implementación del Plan de RSE Empresa SUMECA en RDS				
	Artículo/Servicio	Cantidad	Costo Total	
FASE 1	Capacitación en Gestión Ambiental (1 Charla Mensual x 3 Meses/ 15 Colaboradores)	3	\$15,000.00	
	Termos 20 oz	15	\$4,500.00	
	Zafacones de Reciclaje	2	\$10,000.00	
	Bombillos Bajo Consumo LED	25	\$7,500.00	
	Materiales Gastable Ecoamigable	1	\$10,000.00	
		Total	\$47,000.00	
	Presupuestos para las Capacitaciones:			
	Refrigerios	45	\$6,750.00	
	Material de Apoyo	45	\$5,850.00	
		Sub Total	\$12,600.00	
	Imprevistos 5%	\$630.00		
	Total capacitaciones	\$13,230.00		
	Total fase I	\$60,230.00		
FASE 2	Donaciones (Kit de Protección contra el Covid: Manitas limpias, alcohol, mascarilla, box)	60	\$18,000.00	
	Donaciones (botiquin de emergencias)	60	\$24,000.00	
	Refrigerios (jugos, picadera, agua y café)	60	\$9,000.00	
	Bonificaciones al Personal	5	\$10,000.00	
		Sub Total	\$61,000.00	
		Imprevistos 5%	\$3,050.00	
		Total fase II	\$64,050.00	
FASE 3	Incentivos/Bonificaciones	5	\$10,000.00	
		Total fase III	\$10,000.00	
		TOTAL PLAN RSE	\$134,280.00	

FASE I	
Objetivos/Metas	Plan de Acción
Mejorar la calidad de vida de los colaboradores.	Establecer un tipo de gobernanza clara y transparente que favorezca con las relaciones interpersonales dentro de la organización y que vele por la seguridad y crecimiento del colaborador creando programas de capacitación.
Concientizar y sensibilizar sobre la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente a los colaboradores en alianza con el departamento de Recursos Humanos.	
Desarrollar ejes en cuanto al código de ética, manual de crisis y políticas institucionales que sirvan como de gestión de riesgos.	Elaborar un código de ética, desarrollar nuevas políticas y un plan de riesgo o manual de crisis formal visible para los colaboradores de la empresa.
Introducir la Responsabilidad Social dentro de la cultura organizacional.	Establecer un sistema de gestión ambiental que les permita mejorar el desempeño ambiental y desarrollar su trabajo de forma más eficiente en líneas generales.

El presupuesto de la primera fase debe englobar el plan de acción de cada objetivo. Esta fase se concentra en el fortalecimiento interno de la empresa y en mejorar las condiciones y calidad de vida de los colaboradores. A través de la capacitación la empresa contará con un personal alineado con la capacidad de desarrollar e implementar las nuevas políticas institucionales, código de ética, manual de crisis e informe de sostenibilidad. En este se deben tomar en cuenta puntos esenciales como la productividad, igualdad de

oportunidades, ambiente no discriminatorio, seguridad industrial o laboral, las ODS, estándares de calidad, balance familia y trabajo, importancia del desarrollo sostenible en las empresas y Responsabilidad Social como motor de negocios.

En este se puede observar las capacitaciones que serán impartidas por un profesional del área dirigidas a los colaboradores internos de la empresa. La capacitación se llevará a cabo según el cronograma los tres primeros meses (enero, febrero y marzo). Se impartirá una charla por cada mes a los 15 colaboradores de la empresa. Cada una tiene un costo unitario de RD \$5000 pesos.

Recomendaciones de temas actuales para impartir:

CAPACITACIONES (CHARLAS)	MES
“Igualdad de oportunidades, conciencia ambiental y 3R”	Enero
“Importancia de la responsabilidad social dentro del modelo de negocios de la empresa” “ISO 9001” “ODS”	Febrero
“Como fomentar una vida bajo las normativas de la responsabilidad social”	Marzo

Se contempla realizar las capacitaciones a través de diversas plataformas e instituciones como el Ministerio del Medio Ambiente quienes llevan a cabo diversos talleres y capacitaciones de manera gratuita.

También se visualizan algunas acciones que se implementarán para la concientización y sensibilización sobre la sostenibilidad y el cuidado del medio ambiente; y la introducción

de la Responsabilidad Social dentro de la cultura organizacional de SUMECA, se encuentra términos personalizados para cada colaborador de la empresa, permitiendo la reducción de vasos y botellas plásticas. Esto tiene un costo unitario de RD \$300 pesos para un total de RD \$4,500.

Zafacones de reciclaje que permitirán clasificar los desperdicios o desechos de acuerdo a si son orgánicos e inorgánicos contribuyendo con el medio ambiente. Tienen un costo unitario de RD \$5000 pesos para un total de RD \$10,000.

Finalizando con los materiales gastables de oficina eco amigables con el medio ambiente. En el análisis de materialidad realizado para SUMECA se encuentra la digitalización dentro de cada operación. Pero los materiales de oficina como las resmas de papel, lapiceros y libretas aún son esenciales. Por lo que recomendamos sustituirlo por materiales eco friendly, es decir, elaborados y fabricados respetando al medio ambiente y con un foco en los beneficios para éste y posteriormente, su reciclaje. Estos tienen un costo de RD \$10,000 pesos.

FASE 2	
Objetivos/Metas	Plan de acción
Incentivar y motivar a los colaboradores a realizar prácticas sostenibles con la comunidad.	Creación de grupos de voluntariados entre los colaboradores de la empresa con los cuales se vayan a realizar las actividades del Plan social para la comunidad a su entorno.
Promover programas de desarrollo comunitario.	Realizar diferentes programas y donaciones a las comunidades delimitadas en torno a la empresa.
Concientizar el cuidado del medio	➤ Desarrollo de contenido en

ambiente a la comunidad.	<p>las redes sociales de la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Realización de charlas que permitan crear conciencia y promover la participación de todos los participantes por medio del uso correcto de los recursos. (Realizarlo de forma periódica).
--------------------------	---

La fase 2 implica los programas de desarrollo comunitario y la ejecución de las prácticas sostenibles por parte de los colaboradores a las comunidades delimitadas. El presupuesto fue realizado para 60 personas de un solo sector, por lo que la empresa como se especificó desde el inicio, debe optar por uno de los especificados.

Las acciones establecidas en el presupuesto son las donaciones como kit de protección del COVID-19, el cual implica: manitas limpias, alcohol y mascarillas quirúrgicas. Todos estos productos la empresa los ofrece. La elaboración de estos kit tienen un costo unitario de RD \$300.

También se encuentra botiquín de emergencias que contendrá los siguientes Materiales de Primeros Auxilios, los cuales les permitirá a los beneficiados atender una emergencia: agua oxigenada, alcohol, tintura de yodo, esparadrapo, guantes, gasas, algodón, curitas; y algunos medicamentos como Alka Seltzer Extreme, Laritox Capsulas o té que contiene Acetaminofén, Fenilefrina, Loratadina y jabón protex antibacterial. Estos tienen un costo unitario de RD \$600. Resaltando una de las ventajas de que en este año la empresa implementará dentro de su cartera de productos, los medicamentos.

Finalizando con esta etapa se observan las bonificaciones al personal perteneciente al grupo voluntariado o equipo del plan social, quienes son los responsables de velar y llevar a cabo la actividad. Cada uno recibirá un incentivo o bono de RD\$2,000 por actividad. y los refrigerios (jugos, picadera, agua y café) que serán entregados a cada participante, incluyendo el personal, por un costo unitario de RD\$150 pesos.

En esta etapa se desarrolló la siguiente tabla que desglosa un conjunto de actividades para concientizar a la comunidad de SUMECA, por medio de las redes sociales. Estas no generarán costo alguno para la empresa y serán llevadas a cabo por el equipo de mercadeo.

Temas a tratar vía redes sociales	Ejecución	Costo
Concurso giveaway para premiar al ganador de la acción social de mes	Septiembre	N/A
La prevención del cáncer de mama	Octubre	
Día mundial de la salud mental		
Concientización sobre uso de antibióticos	Noviembre	
Mes de la salud universal	Diciembre	

FASE 3	
Objetivos/Metas	Plan de acción
Seguimiento e implementación de mejoras continuas y correctivas.	Realizar evaluaciones continuas que permitan realizar cambios o mejoras en los casos que los amerite de acuerdo a los resultados y observaciones.

<p>Asegurar el éxito y rentabilidad de la empresa.</p>	<p>Implementación de indicadores de prevención de riesgos para asegurar y controlar los nuevos cambios y lineamientos implementados conforme a los objetivos establecidos. Realizar evaluaciones continuas que permitan realizar cambios y mejoras en los casos que los amerite de acuerdo a los resultados y observaciones observados.</p>
--	---

La fase 3 es una etapa de seguimiento y control, por lo que solo se desglosaron las bonificaciones para el personal de la empresa encargados de participar, desarrollar y velar porque los lineamientos y actividades a nivel interno y externo de la empresa, se llevan a cabo de forma correcta. Esto abarca el manual de crisis, código de ética, políticas e informe de sostenibilidad. Cada miembro recibe un incentivo de RD \$2000 pesos.

15) Análisis de Retorno sobre la Inversión (Beneficios)

FASE 1

Presupuesto Total fase I \$60,230.00

BENEFICIOS:

- Disminución del consumo de energía (Los bombillos led consumen entre un 50% y un 80% menos de energía que las bombillos incandescentes).
- Las termos permitirán la disminución de vasos y botellas plásticas. (Esto permitirá, además de la reducción, ahorro de dinero y contribuirá con la preservación del medio ambiente y la vida marina. De casi toda la basura que tapa los océanos, entre un 60% y 90%, se compone de plástico, como bolsas de plástico, botellas PET, pajillas y tapitas).
- Con los zafacones de reciclaje, estaríamos contribuyendo con la conservación del medio ambiente ya que permite reducir la cantidad de desechos sólidos que llegan a los vertederos, algunos centros de reciclaje ofrecen una compensación económica por llevar material reciclable por lo que puedes obtener un pequeño ingreso extra reciclando.
- Con las capacitaciones, la empresa estaría aumentando la productividad, disminuyendo los errores, se aprovecharía el potencial de los colaboradores y permite el logro de las metas y consecución de objetivos.

FASE 2 - FASE 3

Presupuesto Total Fase II RD \$64,050.00
Presupuesto Total fase III RD \$10,000.00

Beneficios:

- Con las donaciones, se obtendrá una mayor valoración de la imagen corporativa y reputación de la marca y dan paso a la generación nuevas estrategias para su reconocimiento en el mercado.
- Con los incentivos se obtendría la motivación a continuar ejerciendo estos tipos de de acciones sociales e incrementa el esfuerzo y trabajo en equipo.

16) Alineación del Personal

Para el desarrollo del proyecto y para que las propuestas puedan implementarse de forma óptima se requiere de una alienación. Esto se podrá lograr a través de la contratación de un personal que les permita a SUMECA responder a todas las necesidades identificadas requeridas para la ejecución del Plan, así como también, de la capacitación de todos sus colaboradores en donde claramente debe haber una vinculación que les permita lograr la consecución de los objetivos, comprender y tener conocimiento de su importancia, propósito y de los beneficios que se obtendrán del mismo en todos sus aspectos.

Una de las grandes ventajas con las que cuenta Suministros Médicos del Caribe, es que al ser una empresa pequeña no se requiere de una gran contratación o inversión para poder llevar a cabo la capacitación. Y como bien mencionamos con anterioridad, antes se debe evaluar el grado de conocimiento que les permita de la mano de profesionales

especializados en el área, desarrollar y determinar el programa más adecuado, y que les aporten los conocimientos necesarios para que cada propuesta pueda implementarse de acuerdo a lo planificado. La educación es vital dado al fuerte compromiso que tiene la empresa con sus colaboradores.

17) Mapa Estratégico

En el mapa estratégico pudimos determinar que el Plan de Responsabilidad tiene una relación de causa y efecto con los objetivos establecidos que se desean alcanzar. Esto permite que haya una relación clara y definida que beneficia de forma efectiva la comunicación y delegación de responsabilidades dentro de la empresa.

En el mapa se puede observar las cuatro perspectivas de SUMECA como son la parte financiera, los procesos internos, los clientes y el desarrollo. Este último abarca todo lo referente a la perspectiva que tiene la empresa en cuanto a su crecimiento y aprendizaje. Al mismo tiempo, se muestran temas específicos como son la sostenibilidad, la innovación, el desarrollo tecnológico, cultura organizacional, seguridad y excelencia operacional.



Al contar con los objetivos dentro del mapa estratégico en donde se incluya y relacionen las cuatro perspectivas tenemos la ventaja de integrar a todo el equipo dentro de las estrategias, y a su vez, fomentar y contar con una mayor claridad y compromiso para la ejecución del Plan.

Cabe destacar, que esta herramienta sirve como medio de comunicación para que cada colaborador de Suministros Médicos de Caribe conozca cuáles son las estrategias y objetivos que se desean alcanzar, convirtiéndose en acciones concretas que favorezcan con el éxito y consecución de los mismos. Al mismo tiempo, se podrá comprobar su nivel de validez en base a su planeación estratégica.

18) Aspectos concluyentes

Luego de haber realizado el Plan de Responsabilidad Social para la empresa Suministros Médicos del Caribe (SUMECA), podemos decir que hemos logrado desarrollar una Plan congruente y sustentado enfocado en fomentar mejores condiciones de vida y acceso a la salud. Esto se logró a través de las investigaciones, análisis e implementación de herramientas como el DOFA que nos permitieron identificar y conocer la situación actual de la misma. Posteriormente, desarrollar propuestas claras y específicas que luego de su ejecución, demostrará un fuerte compromiso a nivel social con su comunidad, el sector salud, medio ambiente y una cultura organizacional a nivel interno y externo de RSE.

El Plan favorece a la empresa en sus tres aspectos: social, económico y ambiental, y la conduce a actuar bajo los principios y valores éticos, fomentar el desarrollo sostenible, incita al desarrollo e implementación de buenas prácticas para el bienestar de todos, es decir, tanto de sus colaboradores como de la comunidades a su entorno y el medio ambiente. Dentro de los aspectos concluyentes, queremos resaltar algunos puntos y hallazgos que consideramos importantes durante el desarrollo y ejecución del presente proyecto:

- Es fundamental que tanto la empresa como sus colaboradores comprendan la importancia de la Responsabilidad Social dentro de su modelo o estrategia de negocios.
- La RSE, tiene un enfoque en la forma en cómo se direcciona la empresa. Esta se debe dirigir bajo la transparencia, equidad, valores, rendición de cuentas y los tres aspectos a nivel social, ambiental y económico.
- El Plan claramente contempla y describe las diferentes formas en cómo la empresa puede ser socialmente responsable con un enfoque claro y preciso en la consecución de los objetivos establecidos, su estrategia de negocios, prioridades, necesidades y visión.

19) **Recomendaciones generales y específicas**

Es importante que la empresa tenga claramente en cuenta sus debilidades y fortalezas. Dado a que cada propuesta fue desarrollada acorde a su situación y necesidades. La empresa presenta cuenta con grandes fortalezas que deben conservarse. Dentro de estas podemos observar:

- Colaboradores capacitados y motivados.

- Amplias medidas para el bienestar y seguridad de sus colaboradores.
- Fuerte cultura organizacional basada en la ética, integridad y valores.
También se puede observar un grandes aspectos como el profesionalismo y el respeto de los derechos humanos.
- Digitalización.

Con la ejecución del Plan, todas estas se potencializaran. Dentro de las recomendaciones, entendemos que es de vital importancia que la empresa realice un adecuado seguimiento y control de manera periódica, de forma que les permita evaluar de manera objetiva y sistemática, cualquier desviación que se generé en las líneas estratégicas y operacionales, o bien objetivos previamente establecidos. Para esto pueden emplear las herramientas recomendadas como lo es la metodología del ciclo de vida del proyecto. Esto le permitirá tomar las decisiones adecuadas que les garanticen la consecución de los objetivos propuestos.

Referencias

Cemefi & Cajiga Calderón, J. F. (n.d.). *EL CONCEPTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL*. https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf

Organización Panamericana de Salud. (n.d.). Centro de Conocimientos en Salud Pública y Desastres.

http://www.saludydesastres.info/index.php?option=com_content&view=category&id=119&lang=es

Universidad Militar Nueva Granada & Gómez, N. (2016, febrero). *IMPORTANCIA DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR SALUD*.

<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/7924/HincapieRusiqueYinnaConstanza2016.pdf?sequen>

Social Accountability International. (2014). *Responsabilidad Social 8000*. Social Accountability International.pdf.

Ecored. Hanesbrands República Dominicana recibe reconocimiento internacional por su programa de salud realizado en el país.

Link:<http://www.ecored.org.do/hanesbrands-republica-dominicana-recibe-reconocimiento-internacional-por-su-programa-de-salud-realizado-en-el-pais/>

Contaduría pública. (2017).

<https://contaduriapublica.org.mx/2017/01/12/responsabilidad-del-contador-publico-ante-la-prevencion-de-lavado-de-dinero/>

Dun & Bradstreet. (n.d.). *Medi Prome*.

https://www.dnb.com/business-directory/company-profiles/medi_prome_srl.c5451ce34760d4566eb155ff75445df3.html

Farmaconal. (n.d.). ¿Quiénes somos? <https://farmaconal.com/>

Medisol. (n.d.). <https://medisol.com.do/nuestra-empresa/>

MICM. (n.d.). *ONAPI*.

<https://www.micm.gob.do/nosotros/dependencias/oficina-nacional-de-la-propiedad-industrial-onapi>

OCCmundial. (n.d.).

<https://www.occ.com.mx/perfiles-laborales/47-gerente-administrativo-administrativos#:~:text=%22Planear%2C%20organizar%20y%20dirigir%20a,de%20objetivos%20de%20la%20misma.%22&text=Crear%20lineamientos%20de%20control%2C%20an%C3%A1lisis,operativas%20para%20log>

A.N. (05 mayo de 2020). Código ético: qué es, para qué sirve y qué beneficios aporta. capitalismo consciente.

Link. <https://capitalismoconsciente.es/blog/codigo-etico-sirve-beneficios-aporta>

Análisis de las prácticas a las áreas en las entidades prestadoras de salud contributivas en el municipio de Tuluá, valle del cauca, 2016.

CapacitaRSE & Centro de Educación Online Ejecutiva. (n.d.). Riesgos de derechos humanos para las empresas.

<https://www.cursosderse.com/2014/09/riesgos-derechos-humanos-empresa-rse/>

MBA & Educación ejecutiva & Elheraldo. (2017, Mayo 25). La importancia de la gobernanza.

<https://mba.americaeconomia.com/articulos/notas/la-importancia-de-la-gobernanza-en-una-organizacion>

Organización Internacional del Trabajo. (2008, junio 10). *Declaración de la OIT sobre la justicia social para una globalización equitativa*.

https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/mission-and-objectives/WCMS_099768/lang-es/index.htm

Pacto Legal Red Colombia. (n.d.). *Derechos humanos y empresas*.

<https://www.pactoglobal-colombia.org/derechos-humanos/introduccion-derechos-humanos-y-empresas.html>

Planificación de la formación sindical para la promoción del Trabajo Decente. (n.d.).

https://fesprosa.org.ar/portal/wp-content/uploads/2014/08/MANUAL_Modulo_de_partida_resumido1.pdf

Economipedia & Myriam Quiroa. (n.d.). *Necesidades de una empresa*.

<https://economipedia.com/definiciones/necesidades-de-la-empresa.html>

Thibaut Enguix. (n.d.). *Responsabilidad social en la cadena de valor*.

http://plataforma.responsable.net/sites/default/files/rs_en_la_cadena_de_valor.pdf

Fundación Edad & Vida & Gobierno de España. (2012, Diciembre). *Guía para su aplicación e integración de estrategia*. La responsabilidad social de la empresa (RSE) en los servicios de atención a las personas mayores.

https://www.ifef.es/portalempleo/pdf/rsocial/documentacion/201212edad_vida_rse.pdf

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. (n.d.). Responsabilidad Social

Corporativa. Retrieved November 30, 2021, from

<https://responsabilidad-social-corporativa.com/la-responsabilidad-social-empresarial/>

Activo legal, Seguridad Jurídica de una Empresa. (2013, junio 11). *La Responsabilidad*

Social debe ser considerada como un plus normativo y de integración voluntaria por parte de las organizaciones. Responsabilidad social Fundamentos legales de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia.

<http://www.activolegal.com/web/index.php/noticias/actualidad/504-responsabilidad-social-empresarial-rse-colombia-fundamentos-legales>

Ariadne, Comunicación y Marketing digital. (2018, Marzo 16). *Manual de Crisis: los 10 pasos a seguir*.

<http://www.ariadne-comunicacion.com/blog/manual-crisis-10-pasos-seguir/>

BBVA. (n.d.). *Política Responsabilidad Social Empresarial*.

https://accionistaseinversores.bbva.com/TLBB/fbinir/mult/22_Policaderesponsabilidadsocialcorporativa_tcm926-569239.pdf

Cambios claves nueva ISO 9001:2015. (n.d.). *9.3 Revisión por la dirección*. ISO 9001:2015.

Retrieved November 22, 2021, from

<https://www.nueva-iso-9001-2015.com/9-3-revision-por-la-direccion/>

Capitalismo Consciente. (2020, Mayo 5). *Código ético: qué es, para qué sirve y qué beneficios aporta*.

<https://capitalismoconsciente.es/blog/codigo-etico-sirve-beneficios-aporta/>

Cerdi. La fuerza de acero & Slideshare. (n.d.). *Plan de rse*.

<https://pt.slideshare.net/ldglaura/plan-de-rse-53211886>

CIES & Gutierrez, M. (2005-2006). LA ELABORACIÓN DE UN INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA. DIEZ CONSEJOS ÚTILES. In (IV ed.).

<https://www.fundacionseres.org/lists/informes/attachments/1048/la%20elaboraci%C3%B3n%20de%20un%20informe%20de%20rsc.pdf>

Geo Innova. (2016, junio 23). *EMAS: puntos fuertes y puntos débiles en comparación con la ISO 14001*. <https://geoinnova.org/blog-territorio/emas-vs-iso-14001/>

LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS AL CONSUMIDOR O USUARIO

[Disposiciones generales]. (n.d.). <http://extwprlegs1.fao.org/docs/pdf/dom89990.pdf>

Portafolio verde & Innovación para el desarrollo sostenible. (2021, enero 4). *Todo sobre un informe de sostenibilidad*.

<https://www.portafolioverde.com/noticias/informe-de-sostenibilidad-corporativo-todo-lo-que-debes-saber/>

Postgrado UCSP. (n.d.). *Descubre qué es un sistema de gestión de calidad*. Nociones básicas sobre un sistema de gestión de calidad. Retrieved November 22, 2021, from

<https://postgrado.ucsp.edu.pe/articulos/que-es-gestion-calidad/>

Roncancio, G. (2018, November 26). *¿Qué es un mapa estratégico en el Balanced Scorecard y cómo se hace?* Pensemos, Software de Gestión Estratégica. Retrieved November 22, 2021, from <https://gestion.pensemos.com/que-es-un-mapa-estrategico-en-el-balanced-scorecard-y-como-se-hace>

Roncancio, G. (2018, November 26). *¿Qué es un mapa estratégico en el Balanced Scorecard y cómo se hace?* Pensemos, Software de Gestión Estratégica. Retrieved November 22, 2021, from <https://gestion.pensemos.com/que-es-un-mapa-estrategico-en-el-balanced-scorecard-y-como-se-hace>

Beneficios de la Responsabilidad Social Corporativa. (2015, January 11). Responsabilidad Social Corporativa. Retrieved December 14, 2021, from <https://responsabilidad-social-corporativa.com/beneficios-de-la-responsabilidad-social-corporativa/>

LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL. (n.d.). Responsabilidad Social Corporativa. Retrieved November 30, 2021, from <https://responsabilidad-social-corporativa.com/la-responsabilidad-social-empresarial/>

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) | Static Page | Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (n.d.). Cepal. Retrieved December 14, 2021, from <https://www.cepal.org/es/temas/agenda-2030-desarrollo-sostenible/objetivos-desarrollo-sostenible-ods>