

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA EMPRESA
DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CEJA DEL TAMBO E.S.P.**

PRESENTADO POR:

**TERESITA MESA VALENCIA
ERIKA CATALINA PUERTA FLÓREZ**

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE
ESPECIALISTAS EN GERENCIA DE PROYECTOS**

**ASESOR:
DOCENTE JORGE ARBEY TORO**

**UNIVERSIDAD DEL TOLIMA
DICIEMBRE DE 2009**

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
PRESENTACIÓN.....	4
1. Planteamiento del problema	5
2. Objetivo General.....	6
2.1. Objetivos Específicos	6
3. Justificación	7
4. Alcance del Proyecto	9
5. Marco de Referencia.....	10
5.1. Desarrollo Humano	10
5.2. Responsabilidad Social Empresarial.....	12
6. Marco Legal.....	16
6.1. Norma ISO 26000: Guía Sobre Responsabilidad Social La Organización Internacional para la Normalización.....	16
6.1.1. Antecedentes	16
6.1.2. Desarrollo y Elaboración de la Norma.....	17
6.3. Marco Legal de la Responsabilidad Social Empresarial en Colombia	19
6.4. Guía Técnica Colombiana –GTC– 180: Responsabilidad Social.....	20
7. Marco Contextual.....	22
7.1. Misión.....	22
7.2. Visión.....	22
7.3 Políticas.....	22
7.4 Objetivos	22
7.5 Servicios	23
7.5.1. Acueducto	23
7.5.2. Alcantarillado	23
7.5.3. Aseo	23
7.5.4. Alumbrado Público	24
7.6 Normatividad	24

8. Metodología	25
9. Resultados	26
10. Diagnóstico sobre Responsabilidad Social de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P.	27
11. Plan de Responsabilidad Social Empresarial. Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. – Aspectos Generales -	30
11.1. Línea Estratégica 1: Sostenibilidad Social.....	30
11.1.1. Cuadro descriptivo.....	31
11.2. Línea Estratégica 2: Sostenibilidad Ambiental	32
11.2.1. Cuadro descriptivo.....	32
11.3. Línea Estratégica 3: Sostenibilidad Económica.....	33
11.3.1. Cuadro descriptivo.....	34
BIBLIOGRAFÍA	35
ANEXOS.....	36
ANEXO 1	36
ANEXO 2.....	37
ANEXO 3	42

PRESENTACIÓN

La razón social y humana que identifican a una empresa de servicios públicos hace aparecer esta instancia como uno de los factores más decisivos en el desarrollo de una población y en la eficacia de aquellas acciones sociales que apuntan específicamente al bienestar de todos sus habitantes. La Empresa de Servicios Públicos de La Ceja del Tambo se ha ocupado permanentemente de estos propósitos y, además, muestra una reconocida disposición y disponibilidad para redireccionar y fortalecer su dinámica social. La articulación sistemática de toda la estructura empresarial, por ejemplo, es un problema que se reconoce y que genera voluntad de cambio y de revisión constantes.

La presente propuesta, entonces, pretende ayudar en la consolidación de un proceso de planeación organizacional que se apoye en la interdisciplinariedad, en la acción social colectiva y en la revisión continua de acciones, impactos, propósitos y necesidades de cambio operacional; por tanto, se ofrece a continuación no sólo una precisión de fortalezas y necesidades de esta empresa pública de La Ceja, sino también los marcos de referencia que deben soportar teóricamente su razón de ser y que permiten un enfoque más puntual y pertinente de sus acciones empresariales. Así mismo se da cuenta de todas las variables de interés, acciones, propósitos e instrumentos de control que identifican y mueven este proyecto.

Esperamos, como se puede evidenciar a través de toda la propuesta, que el siguiente aporte se dinamice con una acción social colectiva que comprometa no solo la responsabilidad pública de esta empresa, sino también a todas las instancias que propenden por mantener, sostener y mejorar la calidad de vida de toda una población a la cual se deben.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Empresa de Servicios Públicos de La Ceja entidad del Estado, desarrolla proyectos sobre acueducto, aseo, alcantarillado y alumbrado público del municipio. Paralelo a la atención de estas necesidades comunitarias atiende, también, programas educativos orientados a cambiar las actividades y comportamientos de la comunidad en torno al manejo de los residuos sólidos domiciliarios, la protección de los recursos naturales y el medio ambiente.

La empresa desarrolla propuestas en tres líneas importantes que son la educación, la infraestructura y la ejecución de proyectos. Éstas están enmarcadas dentro del objeto social de la empresa y son de obligatorio cumplimiento, ya que deben responder a la normatividad que regula su acción pública; igualmente, la empresa como ente local se vincula a las diferentes actividades que realiza la Administración Municipal, participando en eventos educativos, recreativos y culturales dirigidos al bienestar de la población en general.

Desde su razón social, la empresa desarrolla algunos programas sociales que tienden a mejorar la calidad de vida de los pobladores del municipio y pretenden, además, generar conciencia sobre la utilización racional de los recursos naturales.

Con lo expuesto anteriormente se quieren resaltar los esfuerzos que esta empresa dinamiza en pro del mejoramiento y bienestar de la comunidad; sin embargo, una de sus principales debilidades es que estas acciones se desarrollan de manera desarticulada y no están enmarcadas dentro de un proceso de planeación organizacional, que defina con claridad objetivos y metas a corto y largo plazo para el bienestar social que se quiere generar. De igual manera, se carece de un proceso de evaluación y seguimiento permanentes, que permita medir el impacto en las comunidades intervenidas y, así mismo, proyectar acciones de mejoramiento continuo.

El propósito general de este proyecto, entonces, es ayudar en la necesidad, que tiene la empresa de servicios públicos de La Ceja, de diseñar un Plan de Acción enfocado al tema de Responsabilidad Social Empresarial, que dé cuenta de su adecuada gestión organizacional desde lo normativo, económico, social y ambiental, y como herramienta competitiva a nivel estratégico y operacional. Este plan debe definir, con claridad, las acciones que den respuesta a las expectativas y necesidades de su principal grupo de interés que es la comunidad y estará enmarcado dentro de la estructura y funcionamiento de la empresa, para que sea aplicado como un proceso transversal a su razón social. Además, se pretende diseñar un sistema confiable de seguimiento y evaluación permanente, que genere indicadores para medir el impacto y los resultados de la puesta en marcha del plan.

2. OBJETIVO GENERAL

Diseñar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa de Servicios Públicos de La Ceja.

2.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar un diagnóstico, mediante una Matriz Dofa, para identificar el estado actual de la Empresa de Servicios Públicos de La Ceja, en materia de Responsabilidad Social Empresarial.
- Determinar las acciones para generar procesos de responsabilidad social empresarial.
- Promover un Plan de Responsabilidad Social Empresarial que articule acciones de bienestar social y ambiental.

3. JUSTIFICACIÓN

Antiguamente, las empresas tenían una misión y una visión exclusivas de su objeto o razón social que, básicamente, consistía en producir bienes y servicios para generar un lucro que involucraba solamente al dueño de la empresa, a sus socios y accionistas. En esta medida, los intereses y necesidades de los empleados del medio ambiente y de la comunidad impactada por la empresa eran desconocidos.

Al emerger una sociedad más reflexiva y preocupada por las problemáticas humanas y de deterioro ambiental, aparecen nuevas exigencias para el ámbito empresarial, que consisten en cerrar la brecha entre el crecimiento económico y el desarrollo integral de las personas; se empieza a plantear, por tanto, cómo el mundo de los negocios debe estar mediado por un sistema de valores y principios que humanicen la empresa y la conviertan en un agente dinamizador del desarrollo social y de los derechos humanos fundamentales.

En la actualidad, las empresas se desenvuelven en entornos constantemente cambiantes por lo que el concepto de la empresa privada ha sufrido una transformación en cuanto al papel que desempeña en la sociedad, pues al impactar los entornos sociales, económicos y ambientales, ha adquirido un sinnúmero de responsabilidades frente a las necesidades de la sociedad en general.

Partiendo de lo anterior, surge el concepto de Responsabilidad Social Empresarial que, según el Sociólogo y Economista Baltazar Caravedo, es *“una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de la empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de influencia de las empresas”*¹

Las empresas deben generar riqueza como principio básico de supervivencia y permanencia en el tiempo, pero a su vez deben tener en cuenta aquellos sectores más marginados de la sociedad, por lo que la Responsabilidad Social Empresarial busca que la empresa, bajo principios de solidaridad y equidad, adquiera una conciencia que la lleve a promover programas para impactar y beneficiar el desarrollo ambiental, social y económico de la sociedad de influencia.

Adela Cortina propone, desde una perspectiva ética, que “la Responsabilidad Social debe asumirse desde un enfoque integral, que permita dimensionar la moral

¹ Baltazar Caravedo Molinari. RESPONSABILIDAD SOCIAL: UNA NUEVA FORMA DE GERENCIA. Obtenido el 13 de noviembre de 2009 en (<http://www.cedis.org>)

equilibradamente, con el criterio económico, logrando la legitimidad o validez que requiere la empresa como institución social.” Es el compromiso que deben asumir las empresas en la contribución y retribución de sus beneficios a la sociedad, lo cual tiene implícito el deber de proteger y propender por la calidad de vida de las familias. Este beneficio es recíproco porque, sin lugar a dudas, este aporte y compromiso le permite a las empresas ser más competitivas en los mercados globales por su nivel de gestión económica y social.

La Empresa de Servicios Públicos de La Ceja es una de las empresas más importantes a nivel municipal, su razón social la convierte en un agente vital para el desarrollo de la comunidad, dado que sus servicios son fundamentales para la sostenibilidad, la vida digna, el saneamiento ambiental, la seguridad y el sano esparcimiento de los habitantes de esta población. Podría decirse que esta instancia de servicio público es el motor del desarrollo de la localidad, pues con ella tienen relación directa familias, empresas, industrias e instituciones que requieren de sus servicios para su adecuado funcionamiento.

Lo anterior conlleva a que el compromiso que la Empresa tiene con la comunidad sea mayor y le exija trascender el límite de los requisitos legales, al del sentido ético con la sociedad, principalmente con los sectores que presentan mayor vulnerabilidad por las condiciones de marginalidad y satisfacción parcial de sus necesidades fundamentales, y con la protección del medio ambiente.

Este compromiso debe evidenciarse en el diseño de un plan de responsabilidad social en el que se desarrollen programas y proyectos que vinculen directamente a las comunidades, a las instituciones educativas y a los sectores comerciales y empresariales en temas relacionados con la calidad de vida, la protección integral del medio ambiente, el fomento de la educación y la generación de ingresos.

4. ALCANCE DEL PROYECTO

El alcance del presente trabajo de grado será la entrega de un documento, en el que se plasme la propuesta realizada sobre el diseño del Plan de Responsabilidad Social Empresarial, para la empresa de Servicios Públicos de La Ceja.

Este plan contemplará los siguientes aspectos:

- Objetivo general del plan
- Líneas estratégicas
- Programas
- Proyectos
- Sistema de seguimiento y evaluación

5. MARCO DE REFERENCIA

Para hablar de Responsabilidad Social Empresarial se hace necesario hacer referencia a ciertos conceptos que dieron origen al tema y que le ofrecen un soporte teórico y conceptual.

5.1. Desarrollo Humano

El economista Amartya Sen plantea la importancia que tiene el reconocimiento de las libertades fundamentales del hombre dentro del desarrollo social, definidas éstas como la capacidad de satisfacer las necesidades básicas, el desarrollo integral del individuo y el derecho de cada persona de vivir en forma digna y sana, en una sociedad en donde pueda expresarse abiertamente, con una participación activa en las decisiones que afecten su desarrollo y su mejoramiento físico, emocional e intelectual, y en donde el Estado asuma la obligación de pensar estas necesidades dentro de los planes de desarrollo.

El autor analiza, entre otros, el problema del desarrollo económico desde los medios de comunicación, el papel de las mujeres en la sociedad, la educación y el rol de los agentes en el desarrollo social, para sustentar la propuesta de que el desarrollo económico debe ir de la mano del cumplimiento de las libertades fundamentales del individuo y de la obligación que tiene el estado para satisfacer las necesidades y permitirle a las personas un crecimiento integral.

Amartya Sen, por su parte, expresa que aunque el dinero es el principal motor de la economía, no se da una relación directa entre éste y la libertad, pues existen en el mundo millones de personas que no cuentan con la posibilidad de tener dinero, ni mucho menos riquezas para cumplir, al menos, con los servicios básicos de salud y alimentación. Es aquí en donde subraya que el estado y el sistema de gobierno cumplen un papel fundamental, pues son éstos los que garantizan el cumplimiento no sólo de los deberes, sino también de los derechos fundamentales de sus ciudadanos o al menos así debería ser.

Otro autor representativo en el tema del desarrollo humano es el también economista Manfred Max-Neef creador de la teoría de “Desarrollo a Escala Humana (DEH)”, la cual supone que el desarrollo no debe ser impuesto, sino que debe nacer desde la base; es decir, con esta teoría se puede conocer y responder a las necesidades de la gente. Como soporte metodológico diseña una matriz en la que se reflejan las necesidades existenciales y axiológicas fundamentales de los seres humanos:

Necesidades según categorías existenciales.	Ser	Tener	Hacer	Estar
Necesidades según categorías axiológicas.				
Subsistencia				
Protección				
Afecto				
Entendimiento				
Participación				
Ocio				
Creación				
Identidad				
Libertad				

Para llegar al desarrollo de esta teoría, Max-Neef sufre una experiencia trascendental que lo lleva a generar un cambio en su vida, y empieza a vivir de cerca las situaciones de pobreza de las comunidades, replanteando los conceptos de economía, desarrollo y crecimiento.

Precisa, entonces, que para que el desarrollo se genere deben ser las propias personas quienes planifiquen y diseñen sus propios proyectos al respecto, identificando sus problemas y enfocándolos en oportunidades. Max-Neef expone que a partir de estas experiencias de participación comunitaria, se estimulan lo que él denomina *los recursos no convencionales*, es decir, aquellos valores intangibles como la solidaridad, la colaboración, el conocimiento, entre otros, que permiten la construcción colectiva y que no colapsan fácilmente; contrario a lo que ocurre con los proyectos de desarrollo convencionales, los cuales fracasan por la utilización de recursos económicos y tecnológicos.

Posterior al DEH y a sus experiencias comunitarias de desarrollo, Max-Neef desarrolla otras teorías como la *Economía Ecológica* y la teoría del *Umbral*; en esta última, trata de demostrar y contrariar la hipótesis de que a mayor crecimiento económico mayor calidad de vida en las personas. Pues, según sus investigaciones, esto no es totalmente comprobable, ya que cuando el crecimiento económico de una sociedad llega al umbral, se generan otro tipo de los problemas que no se resuelven con más crecimiento económico; y ejemplifica esto, con las dificultades de salud mental en países con altos niveles de vida. Afirma que no siempre hay una correlación definitiva entre el crecimiento económico y el bienestar de las personas.

Con respecto a la matriz de necesidades, es importante anotar que ésta se desarrolla mediante talleres con las comunidades, en donde se parte de la identificación de problemáticas y necesidades para llegar a la identificación de potencialidades o habilidades. En este punto, Max-Neef afirma que sobre estas habilidades o capacidades hay que construir las nuevas alternativas de desarrollo y hay que capacitar y formar a las personas, y no sobre las que uno cree que tienen o deberían tener para responder a nuestro concepto de desarrollo.

El autor aclara, que aunque en su teoría de Desarrollo a Escala Humana no se menciona explícitamente, el trabajo se relaciona estrechamente con el tema de Derechos Humanos, pues cuando una persona no tiene todas sus necesidades satisfechas puede decirse que esto es una violación a los derechos humanos y, por ende, a la dignidad de las personas.

5.2. Responsabilidad Social Empresarial

Según la Guía Técnica Colombiana (GTC) 180 la Responsabilidad Social Empresarial –RSE–² se define como el compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (stakeholders), en materia de desarrollo humano integral; ésta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.

Plantea, además, que la RSE se constituye en un enfoque de gestión que integra a toda la organización. Como tal, se espera que fortalezca los sistemas de gestión, en términos de confiabilidad, transparencia y creación de valor para todas las partes interesadas (stakeholders), además de proveer los criterios mínimos para procesos voluntarios de verificación, auditoría ética y social, mejorando sistemáticamente el desempeño social de las organizaciones. Esta concepción, a su vez, muestra la nueva conciencia de los múltiples factores que determinan la sostenibilidad de las organizaciones en las dimensiones económica, ambiental y social.

La GTC180 establece que una gestión socialmente responsable de las organizaciones debería estar enmarcada dentro de los siguientes principios éticos:

El respeto a la dignidad de la persona: es inherente a la naturaleza y al destino trascendente del ser humano y que le otorga derechos fundamentales

² Guía Técnica Colombiana GTC 180. Responsabilidad Social. ICONTEC. Bogotá. 2008

irrenunciables e inalienables, de carácter personal, familiar, sociocultural y ambiental, que las organizaciones deben reconocer y promover.

La responsabilidad legal: las actuaciones de las organizaciones no sólo deberían estar enmarcadas dentro de la Constitución y las leyes, sino que se deberían guiar por la búsqueda sistemática y proactiva de las normas aplicables y su traducción en prácticas organizacionales, en forma acorde con el espíritu de las mismas.

La autorregulación ética: la gestión socialmente responsable implica una integración coherente de la misión y la visión, con el marco ético (valores y principios) que ha construido la organización.

La participación: los líderes han de promover que todas las partes interesadas (stakeholders) se involucren en la gestión socialmente responsable, para que cada parte interesada se tenga en cuenta y sus capacidades se dinamicen en función de los fines comunes de la organización y de la sociedad.

La solidaridad: entendida como la determinación firme y perseverante de trabajar por el beneficio mutuo, de modo tal que las organizaciones y sus partes interesadas puedan alcanzar unidas aquello que aisladas se les dificulta lograr, y unidas pueden aumentar su capacidad de crear valor para beneficio compartido.

El desarrollo humano integral: como compromiso por preservar el patrimonio ambiental, cultural y social para las futuras generaciones, respetando la diversidad y promoviendo la reducción de las inequidades sociales, lo que implica que la organización integre en su estrategia los impactos económicos, sociales y ambientales de su operación.

El Centro Colombiano de Responsabilidad Social Empresarial –CCRE– plantea que desde el enfoque de Responsabilidad Social, las empresas deben promover actividades orientadas a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno teniendo en cuenta los diferentes escenarios de actuación de las empresas que son:

Normativo, que hace referencia al conjunto de leyes y normas generales que las diferentes instancias del estado dictan para regular el funcionamiento de las empresas, los mercados y la competencia.

Operacional, este se refiere a los factores que permiten que las empresas produzcan bienes y presten servicios de acuerdo a sus objetivos corporativos.

Económico, que apunta a los recursos relacionados con la creación de valor y rentabilidad, capital e inversiones, costos, precios, tarifas y prácticas de mercado.

Social, que hace referencia a los aspectos que vinculan el quehacer de la organización con el contexto social en el que actúa, de modo que le permita contribuir a la calidad de vida y el bienestar de la sociedad.

Ambiental, enfoca los aspectos para la identificación del impacto ambiental, la protección del medio ambiente y el desarrollo sostenible.

El CCRE define como aspectos básicos de la Responsabilidad Social Empresarial, los siguientes:

- Toda empresa tiene una responsabilidad indelegable.
- Alinea los procesos productivos y comerciales con un fin social.
- Promueve el desarrollo humano sostenible.
- Protege los derechos humanos.
- Se fundamenta en la congruencia que incluye la coherencia con los principios y valores, consistencia con las prácticas empresariales y consecuencia en la toma de decisiones.
- La RSE se basa en el compromiso, la participación y la construcción de una cultura de autorregulación.

Esta organización establece, además, que la responsabilidad social empresarial se manifiesta cuando existe un conjunto sistemático de políticas, programas y prácticas coordinadas e integradas a la operación del negocio, que soportan el proceso de toma de decisiones frente a cada una de las relaciones que la empresa mantiene, de manera coherente con unos principios básicos de gestión.

El cómo cada empresa implementa su responsabilidad social depende del sector al que pertenezca, así como las particularidades e intereses de sus stakeholders, el modelo implementación de responsabilidad social empresarial desarrollado por el CCRE se compone de 5 pasos básicos para orientar las acciones que desarrolla la empresa hacia una gestión socialmente responsable, esos pasos son los siguientes:

1. Identificación y línea base de sus prácticas y caracterización de la responsabilidad social empresarial.
2. Configuración de la gestión de responsabilidad social empresarial y definición de ejes de trabajo.
3. Diseño e implementación de un plan estratégico de responsabilidad social empresarial.

4. Construcción de un programa de seguimiento a la gestión de la responsabilidad social empresarial.
5. Evaluación y Auditoría en Responsabilidad Social Empresarial.

En general, el concepto de Responsabilidad Social Empresarial, plantea la CCRE, se corresponde con una visión integral de la sociedad y del desarrollo que entiende que el crecimiento económico y la productividad, están asociados con las mejoras en la calidad de vida de la gente y la vigencia de instituciones políticas democráticas y garantes de las libertades y los derechos de las personas. Igualmente, asume que el fin general de la economía es proporcionar bienestar a la sociedad y que dichas demandas sociales se expresan insuficientemente en las normas legales, lo que implicaría un compromiso más profundo y exigente de los actores económicos con el resto de la sociedad.

6. MARCO LEGAL

6.1. NORMA ISO 26000: GUÍA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL PARA LA NORMALIZACIÓN

6.1.1. ANTECEDENTES

2000: Un número creciente de consumidores expresan su preocupación respecto a la integridad social de las corporaciones y sus operaciones en un mercado globalizado. En junio de 2000, el Comité sobre Políticas de Consumidores de ISO (ISO/COPOLCO) organizó un taller, cuyo anfitrión fue la Oficina de Normas de Trinidad y Tobago (TTBS), en Puerto España, sobre el tema de la Responsabilidad Social Corporativa - Conceptos y soluciones.

2001: En mayo de 2001, ISO/COPOLCO comenzó un estudio de factibilidad sobre normas para la Responsabilidad Social corporativa y lanza un foro en línea para recoger las visiones de los grupos de interés. El foro tenía por objeto facilitar la discusión mundial sobre el posible rol de las normas en la definición de los elementos de la Responsabilidad Social corporativa. Se diseñó para proporcionar un mecanismo para aumentar la conciencia al respecto y promover una discusión constructiva sobre iniciativas nuevas y existentes de Responsabilidad Social Corporativa, y su importancia para proyectos de normas existentes o potenciales.

2002: En septiembre de 2002, ISO/TMB estableció un Grupo Consultivo Estratégico multi-stakeholder, para explorar adicionalmente, si ISO debiera o no embarcarse en el desarrollo de una norma sobre Responsabilidad Social Corporativa (RSC).

2003: En febrero de 2003 el Grupo Consultivo Estratégico, establecido por el TMB para analizar la posibilidad de que el trabajo de normalización de ISO agregara valor a los programas ya existentes en el rango de temas que se incluyen en el alcance de lo que denominamos "Responsabilidad Social Corporativa", presentó sus recomendaciones a ISO. Una de las recomendaciones que el grupo expuso, fue que cualquier trabajo realizado por ISO, debería apuntar, no sólo a la responsabilidad social de las corporaciones de negocios, sino a todo tipo de organizaciones. Como resultado de ello, cualquier posible recomendación de ISO sobre Responsabilidad Social, debería hacer referencia a cualquier tipo de organización.

2004: En abril de 2004, el Grupo Consultivo Estratégico presentó un extenso informe y recomendaciones finales, que incluía una visión general de las iniciativas de responsabilidad social a nivel mundial y se identificaron los temas que ISO debía tomar en consideración.

En junio de 2004, ISO celebró una conferencia sobre Responsabilidad Social, organizada por el Instituto Sueco de Normas (SIS), en Estocolmo, Suecia. La conferencia atrajo a 355 participantes de 66 países, incluyendo 33 países en desarrollo, representando los principales grupos de interés: negocios, gobierno, trabajadores, consumidores y organizaciones no gubernamentales. En la conferencia se discutió sobre si ISO debería asumir el trabajo sobre la responsabilidad social de las organizaciones, y si era así, de qué manera se debería hacer. La decisión favorable al desarrollo de una norma ISO guía sobre RS, fue tomada por el ISO/TMB en su reunión, posterior a la conferencia, los días 24 y 25 de junio de 2004. En su reunión, el TMB concluyó, sobre la base de la respuesta favorable y consistente obtenida de la conferencia, que un estudio de viabilidad adicional era innecesario y que el trabajo en RS debería emprenderse inmediatamente. Aceptó las recomendaciones del Grupo Consultivo Estratégico y las reunieron en su resolución 35/2004 para comenzar el trabajo de ISO sobre RS.

A los organismos nacionales miembros de ISO, se les solicitó que presentaran candidatos para la secretaría y un liderazgo compartido del Grupo de Trabajo sobre Responsabilidad Social de ISO, uniendo a países en desarrollo y desarrollados. En Septiembre de 2004, las tareas de secretaría fueron entregadas a los organismos nacionales de normalización de Brasil (ABNT) y de Suecia (SIS).

En octubre de 2004, ISO distribuyó una Propuesta de Nuevo Ítem de Trabajo (NWIP) para el desarrollo de una norma de RS a sus organismos miembros con un período de votación de tres meses. La propuesta sería aceptada si se aprobaba por mayoría simple de los miembros votantes, y si se obtenía el compromiso mínimo de cinco miembros para participar activamente en el trabajo.

2005: En enero de 2005, la votación de la Propuesta para Nuevo Ítem de Trabajo finalizó con una amplia mayoría a favor del desarrollo de una norma de Responsabilidad Social.

6.1.2. DESARROLLO Y ELABORACIÓN DE LA NORMA

ISO decidió emprender el desarrollo de una Norma Internacional que provee una guía para la Responsabilidad Social (RS). La guía, se publicó a comienzos de 2009, como ISO 26000, y es de uso voluntario, no incluye requisitos, y de esta manera, no es una norma certificable.

Para su desarrollo se dieron diversas opiniones sobre cuál era el enfoque adecuado, desde una legislación muy estricta en un extremo, hasta una total libertad en el otro. Para ello, se trató de encontrar un punto medio que promueva el respeto y la responsabilidad basándose para su desarrollo en documentos de

referencia conocidos pero sin limitar la creatividad y el desarrollo. En este sentido, el trabajo apuntó a fomentar el compromiso voluntario con la Responsabilidad Social y a liderar una guía común sobre conceptos, definiciones y métodos de evaluación.

En septiembre de 2004 se estableció dentro de ISO, un Grupo de Trabajo para desarrollar una Norma Internacional que fuera una guía para la Responsabilidad Social (RS). El objetivo de este Grupo fue realizar un documento guía, escrito en un lenguaje simple entendible y utilizable por no-especialistas, y no un documento de especificación previsto para certificaciones de terceras partes.

El trabajo pretendió agregar valor, y no reemplazar los acuerdos intergubernamentales existentes que tienen relevancia para la Responsabilidad Social, como son la Declaración Universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, y aquellas adoptadas por la Organización Internacional del Trabajo (OIT). La norma debe ser aplicable para organizaciones de todos los tamaños, en países en cualquier etapa de desarrollo.

ISO tomó las medidas para asegurar que la norma fuera beneficiosa, al incorporar la participación de todos aquellos que tienen un interés serio en la Responsabilidad Social.

Esta labor se llevó a cabo a través de una representación equilibrada en el Grupo de Trabajo, de las seis categorías de stakeholders designadas: industria, gobierno, trabajadores, consumidores, organizaciones no gubernamentales y otros, adicionalmente a un balance por género y origen geográfico. La norma se designó como ISO 26000 y la fecha en que se publicó fue en octubre de 2008.

El desarrollo de esta norma tiene como principales propósitos:

- Ayudar a las organizaciones a abordar su Responsabilidad Social, a la vez que se respeten las diferencias culturales, sociales, ambientales y legales, y las condiciones de desarrollo económico.
- Proporcionar una guía práctica tendiente a hacer operativa la Responsabilidad Social, identificar y comprometer a los stakeholders, y reforzar la credibilidad de los informes y reclamos realizados sobre Responsabilidad Social.
- Dar énfasis a los resultados de desempeño y a su mejora.
- Aumentar la confianza y satisfacción de los clientes y otros stakeholders en las organizaciones.
- Ser consistente y no estar en conflicto con documentos existentes, tratados y convenciones internacionales y otras normas ISO.
- No estar destinada a reducir la autoridad de los gobiernos para abordar la Responsabilidad Social en las organizaciones.

- Promover una terminología común en el campo de la Responsabilidad Social.
- Aumentar el conocimiento y conciencia sobre Responsabilidad Social.

6.3. MARCO LEGAL DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN COLOMBIA

La iniciativa de comenzar en Colombia un proceso de normalización sobre Responsabilidad Social, partió de la Caja de Compensación Familiar de Antioquia (Comfama) -el 4 de octubre de 2002- mediante una carta dirigida al Director Ejecutivo de ICONTEC, Fabio Tobón, en la cual manifestaba su permanente preocupación por este tema.

Desde ese momento ICONTEC -como Organismo Nacional de Normalización- inició el proceso de creación del documento, uno de los que más ha involucrado participantes. Este constó de cinco etapas; la primera fue el Estudio de Factibilidad y Planeación para evaluar la pertinencia del documento. Se recibió apoyo de diferentes organizaciones entre universidades, industria, sindicatos, Organizaciones No Gubernamentales y empresas de servicios, entre otras.

Eventualmente ICONTEC comenzó la segunda etapa, Gestión de Comité. Así, el Comité Técnico Colombiano 180 de Responsabilidad Social se conformó en tres Grupos de Trabajo con sedes en Bogotá, Cali y Medellín.

La primera sesión del Comité se llevó a cabo el 23 de mayo de 2003 en las instalaciones de ICONTEC Medellín y posteriormente se realizó la misma actividad en ICONTEC Bogotá y Cali. En este espacio Comfama hizo entrega de un primer insumo -el documento "El Estado del Arte de la Responsabilidad Social con respecto al movimiento de difusión, normalización y certificación de este tema en el ámbito mundial" el cual sirvió como insumo para iniciar el trabajo de construcción de la Guía Técnica Colombiana (GTC) de Responsabilidad Social.

La finalidad de este Comité, que ha vinculado a más de 200 organizaciones desde sus inicios, ha sido establecer las directrices que deben tener las organizaciones para ser socialmente responsables en su gestión y darlos a conocer en la GTC 180 ya que con ellos se busca dar una orientación a las organizaciones en Colombia, que independientemente de su tamaño, naturaleza o productos, quieran abordar el tema de manera voluntaria.

Cuatro años y ocho meses tardó la elaboración del documento para que se diera paso a la tercera etapa dentro del proceso de normalización, la Consulta Pública. Esta se desarrolló del 15 de febrero al 15 de abril de 2008, tiempo en el que el documento fue sometido a discusión por parte de todas las partes interesadas. Al finalizar este periodo un total de 868 usuarios descargaron el documento del sitio

Web de ICONTEC.

Durante el mes de junio de 2008 la GTC 180 inició su cuarta etapa: "Aprobación". Durante esta etapa el Consejo Técnico del ICONTEC se encargó de revisar el contenido técnico de la GTC. En esta instancia, la Guía de RS fue aprobada sin modificaciones y le fue asignado el código 180.

Así, el 25 de junio de 2008, la GTC 180 RS fue presentada ante el Consejo Directivo del ICONTEC, encargado de ratificar las Normas y Guías Técnicas Colombianas comprobando que se hayan llenado todos los requisitos fijados para su estudio, en donde la GTC 180 Responsabilidad Social fue ratificada.

De esta manera inició en el mes de julio de 2008, la quinta etapa, Edición y Difusión, con el lanzamiento oficial de la GTC 180 Responsabilidad Social en el marco de la Asamblea General de Afiliados de ICONTEC, dando paso a la sexta etapa, Aplicación, donde las organizaciones tienen la opción de involucrar estas directrices en su gestión.

6.4. GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA –GTC– 180: RESPONSABILIDAD SOCIAL

La GTC 180 proporciona directrices para un enfoque de gestión socialmente responsable en las organizaciones y comparte principios comunes con otros sistemas e instrumentos de gestión. Por tanto, forma parte de una gestión voluntaria que va más allá del marco legal, que corresponde a una época en que las organizaciones y la comunidad internacional están adquiriendo una nueva comprensión de la importancia de crear un entorno equitativo y sostenible para el desarrollo y el bienestar de las personas.

Esta guía es aplicable a cualquier tipo de organización y se centra en proporcionar directrices para:

- I. Establecer, implementar, mantener y mejorar en forma continua un enfoque de responsabilidad social en la gestión.
- II. Involucrar a las partes interesadas (stakeholders) en una gestión socialmente responsable.
- III. Comunicar y evidenciar este enfoque ante las partes interesadas (stakeholders).

Las especificaciones básicas de la guía son las siguientes:

Introducción: Entrega información o comentarios sobre el contenido de la Guía y las razones para promover su preparación. La introducción describe el propósito de la Guía en términos informativos.

1. *Objeto y Campo de aplicación* Esta sección define el tema de la Guía, su cobertura y los límites de su aplicabilidad.

2. *Términos y Definiciones:* Esta sección identifica los términos utilizados en la Guía que requieren de una definición, y su respectiva definición.

3. *Consideraciones sobre Responsabilidad Social:* Esta sección presenta los antecedentes, los principios, las implicaciones en las organizaciones y la relación de la responsabilidad social con los sistemas de gestión.

4. *Enfoque estratégico:* En esta unidad se encuentra la orientación estratégica de las organizaciones socialmente responsables como son los valores organizacionales, los stakeholders, el análisis del entorno, el enfoque de gestión y las consideraciones legales.

5. *Lineamientos para la implementación y gestión socialmente responsable:* Aquí se encuentran las políticas, componentes y proceso de implementación de una gestión socialmente responsable y la medición y análisis de la gestión.

Anexos de la guía: Bibliografía. Declaración Universal de los Derechos Humanos. Objetivos del Milenio.

7. MARCO CONTEXTUAL

7.1. MISIÓN: Empresas Públicas de La Ceja - E.S.P. trabaja por la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado público, con un nivel de excelencia óptimo que garantice la satisfacción de nuestros usuarios, generando los rendimientos económicos suficientes para atender su crecimiento, contribuyendo a mejorar la calidad de vida y al desarrollo sostenible de las áreas donde actúe.

7.2. VISIÓN: Empresas Públicas de La Ceja - E.S.P. se posicionará como una organización líder en la región del Oriente Antioqueño en la prestación de servicios públicos, con un nivel de excelencia que satisfaga las necesidades y fortalezca la lealtad de los usuarios, a través de la optimización de sus procesos de gestión, el compromiso con la calidad, cobertura y responsabilidad social.

7.3 POLÍTICAS:

- Prestar eficientemente los servicios públicos de acueducto, alcantarillado, aseo y alumbrado público.
- Cumplir la normatividad legal vigente y demás requisitos adquiridos.
- Ejecutar lo determinado en los planes de acción y desarrollo para contribuir al mejoramiento a la calidad de vida de la comunidad.
- Mejorar continuamente los procesos.
- Identificar, prevenir y mitigar los riesgos propios de la entidad.
- Generar sostenibilidad financiera que contribuya a alcanzar la visión de la entidad.
- Prevenir la contaminación ambiental.
- Mejorar las condiciones de trabajo y salud del personal que realiza actividades para la entidad.

7.4 OBJETIVOS:

- Garantizar la prestación eficaz, eficiente y efectiva de los servicios públicos, que contribuya al mejoramiento de la calidad de vida de nuestros usuarios.
- Asegurar la competencia del personal, para el cumplimiento de los objetivos y estrategias de la entidad.
- Prevenir y mitigar los impactos ambientales asociados a la prestación de los servicios públicos.
- Gestionar y verificar el cumplimiento de los planes y programas para el mejoramiento continuo de la entidad.
- Disponer de la capacidad técnica, administrativa y financiera para responder a las necesidades de nuestros usuarios.

- Promover la participación comunitaria.
- Desarrollar una cultura organizacional enfocada a la disminución de peligros para la mitigación de incidentes.
- Crear una cultura de autocuidado y autocontrol.

7.5 SERVICIOS:

7.5.1. Acueducto

El servicio de acueducto consiste en el suministro permanente de agua potable (apta para el consumo humano), por parte de la empresa, a cada uno de los usuarios suscriptores del servicio.

Para realizar la correcta prestación del servicio de acueducto contamos con la infraestructura física adecuada, la cual garantiza la calidad y la cantidad del servicio que se está suministrando, además de ofrecer continuidad del suministro de agua, durante las 24 horas del día.

7.5.2. Alcantarillado

El sistema de alcantarillado del municipio de La Ceja, que es administrado por Empresas Públicas de La Ceja E.S.P., es de tipo combinado, es decir, que colecta las aguas residuales provenientes de las viviendas y las provenientes de los drenajes o sumideros para las aguas lluvias.

Estas aguas son interceptadas por colectores del Plan Maestro de Saneamiento Básico (PMSB) y son conducidas a la planta de tratamiento de aguas residuales (PTAR), donde se les da un tratamiento biológico y luego son devueltas al Río La Pereira, con una remoción del 80% de su contaminación.

7.5.3. Aseo

El servicio público domiciliario de aseo es considerado un servicio esencial, para la generación de condiciones dignas, en términos de buena salubridad. Es prestado por Empresas Públicas de La Ceja, desde el mismo momento de su creación, mediante Acuerdo Municipal 032 del 22 de noviembre de 1996.

7.5.4. Alumbrado Público

Este servicio consiste en la iluminación de las vías públicas, parques públicos y demás espacios de libre circulación que no se encuentren a cargo de ninguna persona natural o jurídica, de derecho privado o público, diferente al Municipio, con el objeto de proporcionar la visibilidad adecuada para el normal desarrollo de las actividades, tanto vehiculares como peatonales. También incluye los sistemas de semaforización y relojes electrónicos instalados por el Municipio. Por vías públicas se entienden los senderos peatonales y públicos, calles y avenidas de tránsito vehicular.

7.6 NORMATIVIDAD:

La empresa de servicios públicos de La Ceja se reglamenta bajo la Ley 142 de de 1994, por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios. Esta Ley se aplica a los servicios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural.

Además de la Ley 142, la empresa se rige bajo las resoluciones emitidas por la CRA - Comisión Reguladora de Agua Potable y Saneamiento Básico – que es una Unidad Administrativa Especial adscrita al Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial creada para regular los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia, según mandato legal y con funciones delegadas del Presidente de la República.

La CRA, para cumplir con sus funciones específicas, expide metodologías tarifarias aplicables a los servicios públicos; estas tarifas deben ser aplicadas por todas las empresas de acueducto, aseo y alcantarillado de acuerdo con sus costos de referencia.

8. METODOLOGÍA

El presente trabajo grado se desarrollará inicialmente con una ilustración general sobre su razón social la empresa, la plataforma estratégica, el organigrama y la legislación que la rige en materia de regulación de servicios públicos domiciliarios. Dicha información se obtendrá utilizando fuentes secundarias como son la página web de la empresa y la documentación interna que soporta la información requerida.

Posteriormente, se realizará un diagnóstico mediante la aplicación de una Matriz DOFA al área administrativa de la empresa con el propósito de identificar fortalezas, debilidades, amenazas y oportunidades con que cuenta la empresa con respecto a las acciones internas y externas que ejecuta y que se relacionan directamente con su objeto social. Además, se pretende conocer si existen planes, programas o actividades de proyección social encaminadas a generar desarrollo socio-ambiental en la comunidad que impacta.

Con los resultados obtenidos de las acciones anteriores, se planteará la propuesta de un Plan Estratégico de Responsabilidad Social Empresarial, que contemple programas y proyectos que fortalezcan la gestión de Empresas Públicas de La Ceja - E.S.P. y que, a su vez, contribuya al desarrollo de la comunidad cejeña en materia social y ambiental.

9. RESULTADOS

- Diagnóstico de la empresa en el que se identifiquen debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa relacionadas con el tema de responsabilidad social empresarial.
- Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa de Servicios Públicos de La Ceja E.S.P.

10. DIAGNÓSTICO SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL DE EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA – E.S.P.

El método de diagnóstico utilizado para la empresa objeto de este proyecto es la Matriz DOFA -Debilidades, Oportunidades, Fortalezas y Amenazas-. Su pertinencia se justifica en cuanto que es un método de análisis ágil, permite analizar un problema desde diversas perspectivas, y arroja información veraz para evaluar el funcionamiento de una empresa o de cualquier tipo de organización y, así, poder tomar decisiones para su permanente fortalecimiento y eficacia.

Para la realización del análisis DOFA se contó con la participación del Gerente General y la Trabajadora Social de dicha empresa, quienes suministraron la información requerida para identificar, de manera clara, la situación estructural y funcional que presenta la empresa, específicamente, en el ámbito de la Responsabilidad Social.

La MATRIZ DOFA obedece a la necesidad encontrada en la empresa de diseñar un plan para articular programas y proyectos sociales que apunten al desarrollo social, ambiental y económico de la comunidad cejeña. Cabe anotar que, esta entidad se ha dedicado constantemente a la ejecución de acciones de tipo social y ambiental, pero actualmente carece de un proceso de planeación y organización de los compromisos y las acciones mencionados.

Los resultados de este proceso de análisis fueron los siguientes:

La Empresa de Servicios Públicos de La Ceja es una de las instancias más consolidadas y reconocidas a nivel municipal, su razón social hace que una parte significativa de la población se vea impactada e intervenida, pues los servicios públicos domiciliarios son requeridos como necesidades fundamentales para garantizar condiciones de vida digna.

Debe resaltarse que el posicionamiento que tiene la empresa, no sólo en la localidad sino en la región del Oriente Antioqueño, la ha colocado en un nivel de gestión y competitividad de gran importancia, evidenciándose esto en la implementación del SIG –Sistema Integrado de Gestión-, que consiste en integrar los procesos en los que está certificada actualmente como son: la Norma Técnica

Colombiana de Gestión Pública 1.000, la ISO 9.000, la ISO 14.000 y la OSHAS 18.000.

Por el impacto socio-ambiental que la empresa tiene sobre la población, ha logrado desarrollar una serie de acciones comunitarias complementarias a su razón social, motivo que la llevó a obtener el reconocimiento por parte de la Corporación Fenalco Solidaria, por la labor social realizada en el municipio.

Algunas de las acciones ejecutadas, entre otras de igual reconocimiento, han sido: entrega de kits escolares, acompañamiento en las celebraciones municipales, tomas barriales, emisión de programas radiales, video institucional, concursos ambientales, programas culturales, apoyo a grupos ecológicos, elaboración de material didáctico y publicitario, celebración de fechas relacionadas con el tema ambiental, y recorridos ecológicos.

El acelerado crecimiento poblacional y la extensión territorial que se ha venido presentando en los últimos años en el municipio de La Ceja es un fenómeno que brinda una oportunidad a la empresa de expandir la prestación de sus servicios; para esto debe continuar con los procesos de fidelización de sus clientes, que es una de sus principales políticas corporativas.

A nivel ambiental, la empresa desempeña un trabajo permanente para transformar la conciencia colectiva y generar prácticas ambientales que mitiguen los efectos negativos que en ese tema se presentan a nivel global. Es de reconocer, entonces, que el trabajo de sensibilización e información que desarrolla la empresa ha promovido el uso racional del agua y el manejo adecuado de los residuos sólidos, tanto en las familias como en otras empresas e instituciones educativas del municipio.

Como ya se mencionó anteriormente, la empresa tiene una solidez como ninguna otra empresa del orden municipal; sin embargo, no es ajena a los riesgos o amenazas que se generan en el contexto ambiental y socio-económico local, nacional o global. Por tal motivo, vale la pena señalar que dentro de las posibles amenazas que puede presentar la empresa están: un desabastecimiento de los recursos hídricos ocasionado por fenómenos ambientales, el posicionamiento de otras empresas de servicios públicos domiciliarios en el municipio o región, recorte presupuestal o la posible presencia de fenómenos y problemáticas sociales, como

el desplazamiento de grupos poblacionales que desestabilizaría los procesos de desarrollo ambiental que realiza la empresa.

Pese a que la empresa cuenta con un sistema de gestión, que integra procesos vitales para su funcionamiento, es innegable que requiere iniciar algunas acciones de mejora, en especial, en el ámbito de la Responsabilidad Social Empresarial.

Algunas de las debilidades que presenta la empresa tienen que ver con las siguientes situaciones: hay carencia de planeación, seguimiento y evaluación de las acciones de proyección social que ejecuta, por lo tanto son desarticuladas y no se engranan a ningún proceso global de gestión. La empresa no realiza una destinación presupuestal específica para programas de tipo social; una de las causas de esto es que no hay una valoración económica de las acciones realizadas. El talento humano destinado para implementar procesos educativos, pedagógicos y sociales es desaprovechado, por la falta de planeación y articulación entre las áreas de la empresa. Y por último, la empresa desconoce las necesidades poblacionales para emprender programas de tipo social, ambiental y económico, que impacten positivamente las condiciones de vida y el desarrollo de toda la comunidad cejeña.

A partir del análisis DOFA se identificaron algunas alternativas de solución o estrategias para implementar procesos claros de Responsabilidad Social Empresarial.

Inicialmente, se identificó que una de las fortalezas de la empresa es la existencia de una Oficina de Trabajo Social, desde donde se desarrollan las acciones sociales que ya fueron mencionadas. Por tanto, es esta área quien tendrá el compromiso de ejecutar el plan de Responsabilidad Social Empresarial. Es fundamental, sin embargo, involucrar a todas las áreas de la empresa, en especial la Gerencia, pues de la conciencia, la voluntad y el compromiso que allí se gesten dependerá el éxito de la ejecución del plan de RSE.

Y por último, el plan de RSE deberá ser engranado en el SIG – Sistema Integrado de Gestión- pues este plan es transversal a todos los procesos de gestión de la empresa tanto internos como externos. Esto servirá, además, como antecedente y preparación para una futura certificación en la norma ISO 26.000 de Responsabilidad Social Empresarial.

11. PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA - E.S.P. – ASPECTOS GENERALES

Dentro del marco corporativo de Empresas Públicas de La Ceja E.S.P. se plantean unas directrices de gestión que tienen como fin garantizar unos principios éticos y de respeto a las personas y al medio ambiente. Por tal motivo contar con un Plan de RSE es fundamental para fortalecer su gestión y establecer una relación responsable con los grupos de interés, en especial con la comunidad impactada con el ejercicio de su razón social. Su interés principal es incluir el Plan dentro del SIG –Sistema Integrado de Gestión- para que sea un proceso transversal a todas las instancias empresariales.

Aunque este plan debe ser asumido y comprendido por todas las personas responsables de las áreas de la empresa, será ejecutado específicamente desde la Oficina de Trabajo Social quien depende, a su vez, de la Dirección Administrativa.

El objetivo fundamental que compromete a la empresa con esta propuesta es ***“contribuir al desarrollo humano, social y ambiental de la comunidad del municipio de La Ceja, como parte de la responsabilidad y compromiso que tiene para fortalecer su gestión y competitividad”***.

El Plan de RSE se compone de tres líneas estratégicas fundamentales, la sostenibilidad social, la sostenibilidad ambiental y la sostenibilidad económica. En cada línea se desarrollan unos programas que cuentan, respectivamente, con unos proyectos específicos y unos indicadores de seguimiento (de producto y de logro) y, por último, se determinan las fuentes de verificación.

11.1. Línea Estratégica 1: Sostenibilidad Social

Esta línea hace referencia a la ejecución de programas y proyectos sociales encaminados a apoyar el desarrollo de la población, en especial, a las familias inactivas y suspendidas de los servicios públicos domiciliarios. Para esto se propone realizar una caracterización socioeconómica que permita identificar aquellas familias que presenten condiciones especiales, como discapacidad, pobreza extrema, adultos mayores en situación de abandono, entre otras. Esto serviría como base para la creación de un fondo en el que se integre el sector

empresarial para que de manera solidaria contribuya a la financiación del pago de los servicios públicos domiciliarios de estas familias.

Otro programa a desarrollar dentro de esta línea es el fortalecimiento de las instituciones educativas del área rural del municipio, pues la empresa considera que la educación es fundamental para el desarrollo humano, social, ambiental y tecnológico de una sociedad; pero para esto los niños y niñas deben contar con condiciones mínimas para tener una educación con calidad, y un proceso pedagógico y formativo acertado y eficaz

11.1.1. Cuadro descriptivo:

Programas	Proyectos
1. Apoyo a las familias inactivas y suspendidas en condiciones especiales.	Caracterización socio-económica de las familias suspendidas e inactivas.
	Creación de un Fondo de Aporte solidario para la financiación de las familias inactivas y suspendidas en condiciones especiales, por parte del sector empresarial.
2. Fortalecimiento de los procesos educativos en las instituciones educativas rurales.	Dotación de implementos didácticos y deportivos.
	Entrega de kits escolares para los estudiantes de las instituciones educativas rurales.
	Financiación de profesionales que acompañen el proceso educativo de estudiantes con necesidades educativas especiales.
	Financiación de profesionales para la enseñanza del manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.

11.2. Línea Estratégica 2: Sostenibilidad Ambiental

Esta línea se relaciona con la explotación racional de los recursos naturales procurando su protección y conservación para el goce de las generaciones presentes y futuras. En este ámbito la empresa desarrolla una gestión de gran importancia e impacto para la comunidad, pues es básicamente su razón social y, por lo tanto, ejecuta permanentemente acciones concretas.

Se propone, dentro de esta línea, que la empresa potencialice su gestión con programas y proyectos pedagógicos encaminados a la sensibilización y concientización de la comunidad, respecto al uso de los recursos naturales, para que así adquiriera buenas prácticas en materia ambiental.

Otro propósito importante es desarrollar un programa de turismo ecológico, para que la comunidad en general conozca y se apropie de los espacios y reservas ecológicas del municipio y, de tal forma, se promueva la interacción adecuada entre las personas y la naturaleza.

11.2.1. Cuadro descriptivo:

Programas	Proyectos
1. Programa pedagógico y educativo para la protección y conservación del medio ambiente.	Emisión de programas radiales.
	Distribución de material publicitario.
	Realización de actividades lúdicas y culturales en los barrios.
	Talleres pedagógicos y educativos para la ciudadanía.
Incentivos para las instituciones educativas y empresas del municipio que desarrollen buenas prácticas en el manejo de los residuos.	2. Promoción del turismo ecológico.
Conformación de grupos ecológicos en las instituciones educativas para promover la protección de los recursos naturales.	

	Identificación de las reservas naturales y ecológicas de la localidad.
	Realización de recorridos ecológicos para el disfrute de la naturaleza.

11.3. Línea Estratégica 3: Sostenibilidad Económica

El concepto de sostenibilidad económica hace referencia a la autonomía y gestión efectiva de los recursos que realizan las personas para el alcance de objetivos personales y sociales. El medio más importante para lograr lo mencionado es el trabajo que permite al individuo ser agente del proceso económico: ofrecer y demandar bienes y servicios, sentirse productivo y satisfacer para sí mismo y su familia las necesidades básicas como alimentación, vivienda, salud, educación, deporte, cultura, recreación, entre otras.

Para la Empresa es de suma importancia que las personas desarrollen sus capacidades y potencialidades laborales como apertura a mayores posibilidades de empleo, teniendo en cuenta que el mundo laboral actual exige mayor competitividad con respecto a la eficacia y la eficiencia. En este sentido, uno de los programas que se proponen es brindar apoyo a los usuarios suspendidos o inactivos de los servicios públicos domiciliarios ofreciéndoles capacitación operativa, técnica y empresarial que les facilite ubicarse laboralmente o desarrollar su propio proyecto empresarial.

Y el segundo programa pretende que la empresa coadyuve a potenciar las organizaciones socio - ambientales estableciendo un proceso de compra y comercialización de sus productos, específicamente reciclaje y así mismo, por medio de la donación de tiempo de profesionales especializados, brinde asesoría técnica y administrativa para que desarrollen sus procesos y procedimientos con mayores índices de calidad.

11.3.1. Cuadro descriptivo:

Programas	Proyectos
1. Apoyo a la generación de ingresos de los usuarios inactivos y suspendidos.	Capacitación en diferentes artes y oficios para usuarios inactivos y suspendidos.
	Capacitación en emprendimiento y empresarismo para usuarios inactivos y suspendidos.
2. Fortalecimiento de las organizaciones de tipo social y ambiental.	Compra de reciclaje a pequeñas cooperativas y asociaciones del municipio
	Donación de tiempo de profesionales para el asesoramiento técnico y empresarial a pequeñas cooperativas y asociaciones ambientales del municipio.

BIBLIOGRAFÍA

CCRE es la página del Centro Colombiano de Responsabilidad Social en Colombia. (<http://www.ccre.org.co>)

Edgar O. Benítez, Rafael Silva y Ana Lucía Paz. Responsabilidad social empresarial: concepto y práctica en construcción. Obtenido el 2 de noviembre de 2009 en <http://www.universia.net.co>

Baltazar Caravedo Molinari. (2000). RESPONSABILIDAD SOCIAL: UNA NUEVA FORMA DE GERENCIA. Obtenido el 13 de noviembre de 2009 en (<http://www.cedis.org>)

Guía Técnica Colombiana GTC 180. Responsabilidad Social. ICONTEC. Bogotá. 2008

SIERRA MONTOYA, Jorge Emilio. Nuevas lecciones de Responsabilidad social empresarial. Primera edición. Bogotá. Enero de 2008

Entrevista a Manfred Max-Neef, creador del Desarrollo a escala Humana. Por Javier Gavilanes. Revista Experiencias de desarrollo revista de cooperación internacional 2005.

SERVER IZQUIERDO, Ricardo J y VILLALONGA GRANANA, Inmaculada. La responsabilidad social en el cooperativismo de crédito. El fondo de educación y promoción como indicador para su evaluación. Estudio empírico para el caso español. *INC*, jun. 2007, vol.32, no.6, p.377-384. ISSN 0378-1844. Obtenido el 17 de noviembre en www.scielo.es

Isabel de la Torre (Enero – marzo 2009) Revista de Responsabilidad Social de la Empresa. Editada por Fundación Luis Vives. ISSN Versión digital: 1989-6417. Obtenido el 17 de noviembre de 2009 en www.fundacionluisvives.org

MATIZ PINILLA, Daniel. PUERTA OSORIO, Mario Alberto. RESTREPO OROZCO. Felipe. Responsabilidad Social Empresarial de Sector Financiero en Colombia (con énfasis en el sector bancario). Pontificia Universidad Javeriana. Facultad de Ciencias Jurídicas. Bogotá. 2006

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DOFA - EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA - E.S.P.

DEBILIDADES

- La empresa realiza acciones de proyección social de manera desarticulada.
- Las acciones que ejecuta en materia social no son valoradas.
- La empresa no tiene una destinación presupuestal para las acciones sociales.
- Se presenta desaprovechamiento del talento humano ya hay multiplicidad en ciertas acciones sociales.
- Se carece de un proceso de planeación, seguimiento y evaluación de las acciones de tipo social que se realizan.
- Actualmente se carece de un plan estructurado de responsabilidad social empresarial.
- Los programas, proyectos o acciones que se desarrollan en las comunidades no se evalúan con las personas beneficiadas.
- El personal de la empresa en general desconoce el tema de responsabilidad social empresarial.

AMENAZAS

- Un posible desabastecimiento de los recursos hídricos pondría en riesgo la supervivencia de la empresa.
- El posible posicionamiento de otras empresas de servicios públicos en el municipio.
- Recorte presupuestal por factores de la economía regional y nacional.
- Presencia en el municipio de problemáticas sociales como el desplazamiento, lo que pondría en riesgo el proceso de desarrollo ambiental.

FORTALEZAS

- La empresa cuenta con una oficina de Trabajo Social, desde donde se puede ejecutar el plan de responsabilidad social.
- Existe disponibilidad desde la Gerencia de la empresa para emprender un plan de responsabilidad social.
- La empresa cuenta con material didáctico con el que desarrolla programas educativos ambientales.
- Actualmente la empresa está constituida dentro del Sistema Integrado de Gestión – SIG – que es el sistema que integra los procesos en los que está certificada, que son: NTCGP 1.000, ISO 9.000, ISO 14.000 y OSHAS 18.000.
- La empresa desarrolla procesos de fidelización de sus clientes.

OPORTUNIDADES

- El reconocimiento a la labor social que desempeña la empresa otorgado por la Corporación Fenalco Solidaria.
- Imagen y posicionamiento de la empresa en el municipio de La Ceja.
- La competencia generada por la creación de las Empresas Públicas del Oriente.
- Crecimiento poblacional y expansión territorial en el municipio.
- La existencia de la norma ISO 26.000 y la Guía Técnica Colombiana 180 de Responsabilidad Social Empresarial.

ANEXO 2: PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

EMPRESAS PÚBLICAS DE LA CEJA E.S.P.

OBJETIVO: Contribuir al desarrollo humano, social y ambiental de la comunidad del municipio de La Ceja como parte de la responsabilidad y compromiso que tiene la empresa mejorando su gestión y competitividad.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS	PROGRAMAS	PROYECTOS	INDICADORES DE SEGUIMIENTO		FUENTES DE VERIFICACIÓN
			Producto	Logro	
1. SOSTENIBILIDAD SOCIAL	Apoyo a las familias inactivas y suspendidas en condiciones especiales.	Caracterización socio-económica de las familias suspendidas e inactivas.	Nº de familias caracterizadas.	Nº de familias identificadas en condiciones especiales.	Formato de caracterización socio-económica.
		Creación de un Fondo de Aporte solidario para la financiación de las familias inactivas y suspendidas en condiciones especiales, por parte del sector empresarial.	Nº de empresas vinculadas al fondo de aporte solidario.	Nº de familias en condiciones especiales beneficiadas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actas de reunión. ✓ Documentos que soporten la creación del fondo. ✓ Formato de familias beneficiadas.

	Fortalecimiento de los procesos educativos en las instituciones educativas rurales.	Dotación de implementos didácticos y deportivos.	Nº de implementos didácticos y deportivos entregados.	Nº de instituciones que cuentan con implementos para acompañar el proceso educativo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actas de entrega. ✓ Listado de instituciones beneficiadas.
		Entrega de kits escolares para los estudiantes de las instituciones educativas rurales.	Nº de kits escolares entregados.	Nº de estudiantes que logran obtener implementos mínimos requeridos para su proceso educativo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Actas de entrega. ✓ Listado de estudiantes beneficiados.
		Financiación de profesionales que acompañen el proceso educativo de estudiantes con necesidades educativas especiales.	Nº de profesionales asignados para el acompañamiento educativo.	Nº de estudiantes que mejoran su rendimiento académico.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de instituciones beneficiadas. ✓ Contratos de los profesionales. ✓ Formato de seguimiento y evaluación del proceso educativo de los estudiantes beneficiados.
		Financiación de profesionales para la enseñanza del manejo de las tecnologías de la información y las comunicaciones.	Nº de profesionales asignados para la enseñanza de las TIC'S.	Nº de estudiantes con conocimiento y manejo de las TIC'S.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de instituciones beneficiadas. ✓ Contratos de los profesionales. ✓ Formato de seguimiento y evaluación del proceso educativo de los estudiantes beneficiados.

2. SOSTENIBILIDAD AMBIENTAL	Programa pedagógico y educativo para la protección y conservación del medio ambiente.	Emisión de programas radiales.	Nº de programas radiales emitidos.	Nº de personas que acceden a la información.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Formatos y guiones de los programas radiales. ✓ Encuestas de satisfacción a la ciudadanía. ✓ Seguimiento a las viviendas. ✓ Encuestas para evaluar la aplicación de la información que recibe la comunidad. ✓ Formato de asistencia a los talleres. ✓ Evaluación de los conocimientos adquiridos por la comunidad.
		Distribución de material publicitario.	Nº de material publicitario distribuido.		
		Realización de actividades lúdicas y culturales en los barrios.	Nº de actividades lúdicas y culturales realizadas en los barrios.		
		Talleres pedagógicos y educativos para la ciudadanía.	Nº de talleres pedagógicos realizado.		
		Incentivos para las instituciones educativas y empresas del municipio que desarrollen buenas prácticas en el manejo de los residuos.	Nº de incentivos otorgados a las instituciones y empresas.	Nº de instituciones que desarrollan buenas prácticas en el manejo de los residuos.	

	Promoción del turismo ecológico.	Conformación de grupos ecológicos en las instituciones educativas para promover la protección de los recursos naturales.	Nº de grupos ecológicos conformados.	Nº de instituciones que desarrollan buenas prácticas para la protección de los recursos naturales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Acta de conformación de los grupos ecológicos. ✓ Actas de reunión. ✓ Listados de asistencia. ✓ Actas de visitas y supervisión.
		Identificación de las reservas naturales y ecológicas de la localidad.	Nº de reservas naturales y ecológicas identificadas.	Nº de personas que conocen las reservas naturales y ecológicas.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Registro audiovisual. ✓ Divulgación de material publicitario. ✓ Encuestas sobre el conocimiento de las reservas naturales y ecológicas.
		Realización de recorridos ecológicos para el disfrute de la naturaleza.	Nº de recorridos ecológicos realizados.	Nº de personas que incluyen dentro de sus actividades los recorridos ecológicos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Listado de asistencia. ✓ Registro audiovisual.

3. SOSTENIBILIDAD ECONÓMICA	Apoyo a la generación de ingresos de los usuarios inactivos y suspendidos.	Capacitación en diferentes artes y oficios para usuarios inactivos y suspendidos.	Nº de capacitaciones realizadas.	Nº de personas que desarrollan competencias en artes y oficios.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Listados de asistencia. ✓ Formatos de evaluación. ✓ Certificación de las personas beneficiadas.
		Capacitación en emprendimiento y empresarismo para usuarios inactivos y suspendidos.	Nº de capacitaciones realizadas.	Nº de personas que desarrollan competencias en emprendimiento y empresarismo.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Listados de asistencia. ✓ Formatos de evaluación. ✓ Certificación de las personas beneficiadas.
	Fortalecimiento de las organizaciones de tipo social y ambiental.	Compra de reciclaje a pequeñas cooperativas y asociaciones del municipio.	Nº de cooperativas y asociaciones beneficiadas.	Nº de personas mejoran sus ingresos.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Contratos. ✓ Facturas. ✓ Cuentas de cobro.
		Donación de tiempo de profesionales para el asesoramiento técnico y empresarial a pequeñas cooperativas y asociaciones ambientales del municipio.	Nº de profesionales asignados para las asesorías empresariales.	Nº de cooperativas y asociaciones que mejoran sus procesos empresariales.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Informes de asesoría.

ANEXO 3: Organigrama Empresas Pública de La Ceja

