

Navegando ISO 26000

“Armada Nacional Socialmente Más Responsable en Derechos Humanos”

Diana Paola Restrepo Quitian

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios-ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2023

Navegando ISO 26000

“Armada Nacional Socialmente Más Responsable en Derechos Humanos”

Diana Paola Restrepo Quitian

Asesora

Dra. Carolina Iveth Sánchez

Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD

Escuela de Ciencias Administrativas, Contables, Económicas y de Negocios-ECACEN

Programa de Administración de Empresas

2023

Resumen

Este trabajo contiene un análisis acerca de la aplicación de la norma de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000 en la Armada Nacional y el reto que supone poder implementar esta norma en una Institución pública del sector Defensa, cuyo objeto gira alrededor de la Defensa de la Nación y muchas veces al uso de las armas en el cumplimiento de su deber, factor que no es excluyente para la aplicación de políticas de responsabilidad social empresarial. Este interesante análisis inicia desde la selección de la Institución, continua con la aplicación de instrumentos de recolección de información, la aplicación de la Metodología del Marco lógico, hasta llegar a generar un plan de acción y seguimiento, gracias a la formulación de estrategias en diversas dimensiones, que permitirán evidenciar acciones de mejora en pro de la lograr altos estándares de aplicación de la Responsabilidad Social Empresarial y una respetuosa relación con todos sus Stakeholder. Este trabajo representa un interesante estudio para identificar como una Institución del sector Defensa puede realizar la aplicación eficiente de la Norma ISO 26000 y no solamente ser socialmente responsable si no cumplir con altos estándares de calidad en su implementación.

Palabras clave: Estrategias, Plan de Acción, Responsabilidad Social Empresarial, Stakeholder.

Abstract

This work contains an analysis of the application of the ISO 26000 Corporate Social Responsibility standard in the National Navy and the challenge of being able to implement this standard in a public institution in the Defense sector, whose purpose revolves around the Defense of the Nation and many times to the use of weapons in the line of duty, a factor that is not excluding for the application of corporate social responsibility policies. This interesting analysis starts from the selection of the Institution, continues with the application of information collection instruments, the application of the Logical Framework Methodology until it generates an action and follow-up plan, thanks to the formulation of strategies in various dimensions. that will make it possible to demonstrate improvement actions, in favor of achieving high standards of application of Corporate Social Responsibility. This work represents an interesting study to identify how an Institution of the Defense sector can carry out the efficient application of the ISO 26000 Standard and not only be socially responsible but also comply with high quality standards in its implementation.

Keywords: *Action Plan, Corporate Social Responsibility, Stakeholder, Strategies.*

Tabla de Contenido

Objetivos.....	9
Conceptualización.....	10
Marco Institucional	11
Criterios de Selección de la Empresa y el Investigador	11
Presentación de la Empresa.....	12
Misión Armada Nacional.....	12
Visión Armada Nacional	12
Políticas Institucionales Armada Nacional.....	12
Estructura Organizacional Armada Nacional	15
Diagnóstico	16
Instrumento de Recolección de la Información	16
Diseño Instrumento de Recolección de la Información	17
Análisis y Resultados de la Aplicación del Instrumento	18
Stakeholder Armada Nacional.....	23
Matriz del Marco Lógico	25
Diseño Plan de Mejoramiento, Plan de Acción y Seguimiento	29
Conclusiones.....	32
Referencias Bibliográficas	34
Apéndice	40

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Selección de la Empresa</i>	11
Tabla 2 <i>Datos del Investigador</i>	12
Tabla 3 <i>Diseño Instrumento de Recolección de Información</i>	17
Tabla 4 <i>Stakeholder Armada Nacional</i>	23
Tabla 5 <i>Matriz de planificación</i>	30

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Organigrama Armada Nacional</i>	15
Figura 2 <i>Árbol de Problemas</i>	26
Figura 3 <i>Árbol de Objetivos</i>	27
Figura 4 <i>Mapa Estratégico</i>	28

Lista de Apéndices

Apéndice A. <i>Formato de Recolección de Información - Transcripción de Entrevista.....</i>	40
--	----

Objetivos

Objetivo General

Diseñar un plan Estratégico para la Armada Nacional relacionado con la aplicación de la Norma ISO 26000 en materia de Derechos Humanos, el cual permita mayor sostenibilidad y compromiso de Responsabilidad Social Empresarial.

Objetivos Específicos

Identificar una problemática presentada en una organización relacionada con las materias que componen la norma ISO 2600

Determinar a través del análisis del diagnóstico empresarial, el nivel de aplicación de las materias de la Norma ISO 26000 en la Armada Nacional

Implementar la metodología del Marco Lógico diseñando el árbol de problemas, el árbol de objetivos y el mapa de procesos de la problemática presentada.

Elaborar un plan de acción y seguimiento para mitigar el impacto de la problemática presentada en la Armada Nacional referente a la aplicación de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social Empresarial.

Conceptualización

La norma ISO 26000 es una norma que permite a las organizaciones a nivel internacional, conocer, implementar y evaluar todos los temas relacionados con su responsabilidad social, su versión más reciente es ISO 26000: 10, confirmada En el año 2017 y desde entonces, diferentes países del mundo ya la aplican como norma nacional, tales como: Estados Unidos, Canadá, Francia, entre otros. La característica fundamental de esta norma es que no es certificable, si no funge como recomendaciones para abordar los temas de responsabilidad social y exhorta a las organizaciones a ir más allá de los requerimientos legales en pro de una mejor sostenibilidad.

Esta norma puede ser utilizada en organizaciones con cualquier tipo de actividad económica, tamaño y naturaleza, pretendiendo que las organizaciones puedan ser socialmente responsables sin que esta condición conlleve sacrificar sus actividades económicas, al contrario, su aplicación genera grandes beneficios en diversas dimensiones como la económica, social y ambiental.

La norma ISO 26000 es abordada a través de 7 materias fundamentales a saber: Gobernanza de la Organización, Derechos Humanos, Prácticas laborales, Medio ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asunto de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad, las cuales son desarrolladas de forma individual en el presente trabajo, gracias al análisis realizado en la Armada Nacional y a la implementación de diversas metodologías que nos conlleven a diseñar y generar un eficiente plan de acción y seguimiento.

Marco Institucional

Criterios de Selección de la Empresa y el Investigador

Dentro de una muestra de cuatro empresas, se realizó el proceso de selección de la Armada Nacional como la Institución elegida para aplicar el instrumento de recolección de información y realizar el análisis de información objeto de este trabajo.

La Armada Nacional fue la más idónea dentro de las empresas estudiadas, teniendo en cuenta principalmente criterios de acceso a la información, la oportunidad del investigador para conocer el robusto Direccionamiento Estratégico que posee, insumo fundamental en la aplicación de las principales materias de la ISO 26000, que permite realizar un interesante Diagnostico de la situación actual de la organización y su relación con la Responsabilidad Social Empresarial.

Tabla 1

Selección de la Empresa

N°	Empresa	Posibilidad de acceso para aplicar el instrumento (Calificar de 1 a 5)	La empresa posee un direccionamiento estratégico y una descripción que se pueda usar en el marco institucional de trabajo (Calificar de 1 a 5)	La posibilidad de evaluar las materias fundamentales de la ISO 26000 (Calificar de 1 a 5)	Sumatoria Total
1	Armada Nacional	5	5	5	15
2	Geslegal	5	1	3	9
3	Osda	3	2	3	8
4	Inmobiliaria Angela Q	4	1	3	8
5	Q&Z SAS	3	1	1	5

Nota. Fuente autoría propia.

Tabla 2

Datos del Investigador

Datos del Investigador	
Nombre completo	Diana Paola Restrepo Quitian
Documento de Identidad	CC N° 52.499.105 de Bogotá
Profesión:	Estudiante pregrado Administración de Empresas
Motivo de la Investigación	Trabajo de Grado Diplomado en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social Empresarial

Nota. Fuente autoría propia

Presentación de la Empresa

La Armada Nacional de Colombia es una Institución pública del Sector de Defensa del Estado Colombiano.

Misión Armada Nacional

Desarrollar operaciones Navales para la defensa y seguridad Nacional, y la protección de los intereses marítimos y fluviales, contribuyendo al desarrollo sostenible del Estado.

Visión Armada Nacional

Ser una Armada de proyección e influencia regional, con tecnología y capacidades para la defensa y seguridad nacional, relevante para el desarrollo de los intereses marítimos y fluviales, reconocida por su integridad y contribución al progreso del país.

Políticas Institucionales Armada Nacional

Las Políticas Institucionales de la Armada Nacional se constituyen en el derrotero que guiará las actividades de los hombres y mujeres de la Marina de Guerra de Colombia. El planeamiento, la ejecución, el control, el seguimiento y la rendición de cuentas en los diferentes componentes, corresponderán a los lineamientos expuestos en el presente documento.

Principios y Valores Institucionales Armada Nacional

Los Principios y Valores que forjan el espíritu de los hombres de la Armada Nacional representan las convicciones morales que nuestros hombres y mujeres requieren para cumplir sus deberes con entereza y luchar con tesón por el engrandecimiento de la Patria y a la vez, para encontrar el mejor rumbo hacia el enaltecimiento personal, hacia ser mejores ciudadanos y, por ende, servir mejor a Colombia.

Principios Armada Nacional. Acatamiento integral de la Constitución y las Leyes. Nos corresponde defenderlas, preservarlas, hacerlas respetar y cumplir estrictamente con sus preceptos.

La total convicción por el respeto a la persona. Actuaciones guiadas por una profunda consideración por las personas; tanto al interior como al exterior de la institución, ninguna conducta del Personal de la Armada Nacional atentará contra la calidad, dignidad y autoestima.

La búsqueda de cooperación e integración interinstitucional. Optimizar y complementar los servicios, la información, las mejores prácticas, articular esfuerzos para garantizar efectividad y oportunidad en los resultados.

La transparencia y efectividad en todos sus actos. El profesionalismo, honestidad y dedicación en las misiones y tareas asignadas, permite elevar el desempeño y la obtención de resultados efectivos; liderar a través de la aplicación de conceptos gerenciales y de comandos modernos, con el propósito de ganar la guerra y facilitar la superación de la amenaza terrorista.

La unión y cambio. Debe existir en toda la organización, para trabajar de manera conjunta en la consolidación y sostenibilidad de la seguridad en Colombia, adaptándose con eficiencia a los continuos y complejos cambios del entorno.

Valores Armada Nacional. Lealtad. Es la plena manifestación de fidelidad hacia la verdad, proyectada a uno mismo, la familia, la Institución y a la patria.

Responsabilidad. Asumir y aceptar las consecuencias de nuestros actos libres y conscientes.

Honestidad. Actuar con rectitud, sinceridad, transparencia y legalidad.

Solidaridad. Responder con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida, la paz, el orden y la seguridad de los colombianos, fomentando la cooperación ciudadana.

Valor. Actuar con coraje, arrojo, intrepidez y prudencia en cada situación que sea necesaria para defender el bienestar de la Nación.

Justicia. Dar a cada quien lo que corresponde, por sus méritos y actos.

Compromiso. Conocer y cumplir con empeño, profesionalismo y sentido de pertenencia los deberes y obligaciones.

Honor. Virtud que caracteriza a la persona y que la hace consistente con la esencia de su ser y de los principios que ha prometido defender, respetar y acatar.

Respeto. Tratar a los demás con deferencia y consideración y reconocer su dignidad, creencias, tradiciones, costumbres y derechos.

Servicio. Satisfacer las necesidades de la comunidad en los fines que la Constitución y la Ley nos han confiado.

Disciplina. Cumplir las normas establecidas y reconocer la autoridad.

Estructura Organizacional Armada Nacional

Figura 1

Organigrama Armada Nacional



Nota. Fuente autoría propia

Diagnóstico

Instrumento de Recolección de la Información

El siguiente instrumento fue elaborado con base en un enfoque cualitativo de entrevista con pregunta abierta, realizado a una funcionaria pública con más de 20 años de ejercicio en la Armada Nacional y quien ha ostentado diferentes cargos, tales como: asistente, ejecutiva de contratos, analista de presupuesto, aspectos de gran importancia para el objetivo de recolección de información relacionados con diversos ámbitos de la Institución, que se abordarán en este trabajo. Así mismo, entrevista a un Suboficial de la Armada Nacional especialista en temas ambientales.

Por otra parte, se utilizaron otros elementos cualitativos de recolección de información tales como la observación, el estudio de documentos e información de la Intranet y página web de la Armada Nacional.

La información recolectada se encuentra relacionada con las siete materias fundamentales para la Responsabilidad Social Empresarial según la ISO 26.000, a saber: Gobernanza en la Organización, Derechos Humanos, Prácticas Laborales, Medio Ambiente, Prácticas Justas de Operación, Asuntos de Consumidores y Participación y desarrollo de Comunidad. A continuación, se presenta tabla de diseño del instrumento de recolección de la información.

Diseño Instrumento de Recolección de la Información

Tabla 3

Diseño Instrumento de Recolección de la Información.

No	Materia Fundamental o variables	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Pregunta	Instrumento y población objeto de estudio
1	Gobernanza de la Organización	Cumplimiento de compromisos del marco estratégico	¿Conoce si la institución tiene definida la misión, visión, objetivos y principios? ¿Sabe usted si la Institución posee sistemas de rendición de cuentas y vigilancia y control? ¿Cuales?	Entrevista funcionaria Armada Nacional. Observación y análisis Plan Estratégico Naval 2020-203, Informe de Gestión 2030, Código de ética de la Armada Nacional.
2	Derechos Humanos	Cumplimiento de políticas públicas de Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario.	¿Se promulga información de derechos Humanos al interior de la institución? ¿de qué manera? ¿Cree usted que los funcionarios, proveedores y población civil relacionada con la Institución consideran que la Institución respeta sus derechos? ¿Por qué? ¿Tiene la Institución un canal establecido de PQR? ¿Considera que la institución cumple con la normatividad establecida en relación con las prácticas laborales? ¿Por qué?	Entrevista funcionario Armada Nacional Observación y análisis e Informe de Gestión 2023, Código de ética de la Armada Nacional.
3	Prácticas laborales	Nivel de agrado que los funcionarios tienen con su Institución	¿Qué nivel de satisfacción considera que tienen los funcionarios con la ARC? Explique su respuesta. ¿Cual cree usted que es la señal más visible de la desmotivación de los funcionarios? ¿Posee la Institución un sistema de Seguridad y Salud en el trabajo?	Entrevista funcionario Armada Nacional Observación y análisis e Informe de Gestión 2023, Manual de Seguridad y salud en el trabajo Armada Nacional
4	Medio Ambiente	Desempeño de actividades asociadas a minimizar el impacto ambiental	¿Conoce si la Institución promueve actividades relacionadas con el medio ambiente? ¿En caso de ser afirmativa su respuesta indique cuáles?	Entrevista funcionario Armada Nacional. Verificación documentada y fotográfica de campañas ambientales, tales como reciclaje, reducción de papel, aprovechamiento de residuos, etc. Observación y análisis Plan estratégico Ambiental 2013-2030
5	Prácticas Justas de operación	Desempeño Políticas de Prevención de delitos y mecanismos anticorrupción	¿Conoce estrategias de la Institución para combatir la corrupción? En caso afirmativo indique cuales	Entrevista funcionario Armada Nacional. Documentación código de ética de la Armada Nacional. Documentación Plan anticorrupción Armada Nacional y atención al ciudadano.
6	Asuntos de consumidores	Nivel de percepción de prácticas de Marketing Justas	¿Considera que los usuarios de la Armada Nacional tienen acceso a información clara y veraz de sus actividades? En caso de ser afirmativa su respuesta indique de qué forma. ¿Sabe usted si los usuarios, proveedores, funcionarios y contratistas tienen algún medio para elevar su sugerencias, quejas o reclamos? En caso afirmativo indique cual.	Entrevista funcionario Armada Nacional. Documentación Plan anticorrupción Armada Nacional y atención al ciudadano.
7	Participación Activa y Desarrollo de la comunidad	Impacto de actividades de inteligencia en la comunidad	¿Cuenta la ARC con personal idóneo para hacer las intervenciones con la comunidad civil? ¿Posee el personal que realiza las intervenciones con la comunidad conocimiento en Derechos Humanos? ¿El personal conoce los procedimientos e implicaciones de las intervenciones con la comunidad civil?	Entrevista funcionario Armada Nacional. Verificación documental del Plan Estratégico de acción integral de la Armada Nacional.

Nota. Fuente autoría propia.

Análisis y Resultados de la Aplicación del Instrumento

Teniendo en cuenta el análisis e interpretación de los resultados productos de la aplicación del instrumento de recolección de datos a través de observación, información documental y entrevista abierta se pudo evidenciar lo siguiente:

La Armada Nacional posee un compromiso institucional bastante sólido, el cual le ha permitido fortalecer día a día sus procesos y realizar acciones de mejora constantes, llevando sus estándares de calidad encaminados a la Responsabilidad social y la sostenibilidad.

Por otra parte, la Armada Nacional ha identificado claramente a sus grupos de interés, compuesto por funcionarios y personal a cargo, proveedores, contratistas, población civil y comunidad en general ubicados en puntos específicos de presencia de la Armada Nacional, involucrándolos asertivamente en sus procesos y manteniendo estrechos canales de comunicación a través de diferentes herramientas tecnológicas como: la página web, plataforma de peticiones quejas y reclamos, emisora, medios masivos de comunicación, entre otros. Canales por los cuales comunica sus políticas y desempeño, evidenciando un alto estándar de transparencia en aspectos de Responsabilidad Social Empresarial.

La institución se caracteriza por el cumplimiento de la normatividad y un esfuerzo importante de mantener altos estándares de calidad en todas sus dimensiones y por ende son muy responsables y comprometidos tanto en la ejecución de su misión como en la rendición de cuentas, la legalidad y la transparencia de su proceder, caracterizado por un entrenamiento especial de su personal en valores y ética.

La Armada Nacional además, evidencia a través de sus informes de gestión un esfuerzo importante en el fortalecimiento de los Derechos Humanos (DD.HH) y el Derecho Internacional Humanitario (DIH) a través de la promoción de sensibilizaciones y capacitaciones a su personal

para fortalecer competencias en esta materia, permitiendo la prevención de conductas que atenten en contra cualquier clase de derecho, reducir las quejas por violaciones a los Derechos Humanos e infracciones del Derecho Internacional Humanitario.

Así mismo la Armada Nacional Promueve campañas de prevención contra el abuso sexual y violencias de género, lo cual ha permitido evidenciar, judicializar y hacer seguimiento a algunos casos presentados, gracias a las denuncias que han sido visibilizadas como producto de la concientización del personal en materia de ética y la importancia del rechazo a cualquier clase de abuso.

Teniendo en cuenta la parte técnica de aplicación de indicadores se evidencia la utilización de algunos de ellos tales como. “cumplimiento de programas de capacitación (No. de capacitaciones ejecutadas/No. de actividades de capacitación planificadas * 100), los cuales aportan resultados importantes para que la Institución identifique el cumplimiento de cobertura de información a su personal de acuerdo a la planificación propuesta en materia de capacitaciones y sensibilizaciones en materia de Derechos Humanos.

Ahora bien, aunque se evidencia una reducción de conductas atribuibles a la violación de los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario, sería interesante medir y evaluar un indicador que visibilice el impacto que genera la implementación de capacitaciones en estos temas vs la cantidad de reducciones de dichas conductas.

Referente a la Prácticas laborales en la Armada Nacional, se evidencia un claro y fortalecido sistema liderado por la Jefatura de Desarrollo Humano y Familia, quien se encarga de impartir instrucciones de aplicación tanto de los requisitos de normatividad en esta materia, como de generar programas y actividades en pro del bienestar y satisfacción del cliente interno. Dichas directrices están clasificadas por unidades de interés acuerdo a su naturaleza tales como

la Dirección de Gestión Humana, la Dirección de Personal, la Dirección Bienestar, Dirección de Prestaciones sociales, Dirección de Incorporación Naval, Junta clasificadora de personal, Dirección de Seguridad y salud en el trabajo y la oficina de planeación de Desarrollo Humano. Lo anterior, refleja el interés y la importancia de la Institución por este grupo de interés, intentando abordar todas las dimensiones de desarrollo laboral, familiar y personal, con el fin lograr un excelente desempeño de su personal y por ende mayor sostenibilidad y Responsabilidad social, impactando en la sociedad a través de ofrecer garantías laborales, remuneración justa y oportuna, prestaciones legales de ley, capacitación, preocupación por la salud física y mental, motivación, etc., tanto para el funcionario como para su grupo familiar.

Teniendo en cuenta la razón de ser de la Armada Nacional, su compromiso con el medio ambiente es una prioridad, promueve políticas de gestión ambiental tanto internas como externas, dentro de las cuales se encuentran: el manejo de residuos sólidos, el cual permite a través del reciclaje minimizar el impacto de basuras y residuos sólidos; Políticas de tratamiento de aguas residuales, minimizando el impacto a los cuerpos de agua, etc. La Armada Nacional también se encuentra comprometida con una Dimensión ambiental más externa, realizando controles de tráfico ilegal de especies, tráfico ilegal de madera, control a la pesca ilegal, políticas de protección de los recursos legales en las zonas riberenas y adopción de medidas para prevenir y gestionar conflictos sociales, entre otros, los cuales evidencian un alto índice de desempeño en materia de gestión ambiental, responsabilidad social empresarial y sostenibilidad.

Con relación a las prácticas justas de operación se evidencia que la Armada Nacional ha estructurado políticas de prevención de delitos y mecanismos anticorrupción, así como la elaboración de un protocolo ajustado a la ley en temas de contratación, que permitan garantizar la transparencia de los procesos de selección y de toda la contratación en general. Referente a

otros grupos de interés la Institución propende por el apoyo al cumplimiento de los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario a través de sus canales de quejas y reclamaciones para evitar situaciones injustas o que no se encuentren dentro del marco de la Ley.

Teniendo en cuenta lo anterior, se evidencia un esfuerzo importante por acertar en manera de Responsabilidad social, pese a la ambigüedad que puede presentar su razón misional puesto que la Armada Nacional, al ser un componente de las Fuerzas Militares, puede verse inmiscuido en situaciones bélicas que generen impactos negativos o situaciones injustas en la sociedad. Es por esto, que se considera la importancia de analizar esta ambigüedad moral frente a la aplicación de los temas relacionados con la Responsabilidad Social

En materia de asunto de consumidores, la Armada Nacional propende por la satisfacción de sus usuarios en diversos ámbitos, tales como garantizar el apoyo y seguridad a la comunidad en momentos y lugares esenciales, implementando prácticas justas para el cumplimiento de sus Derechos, así como también se encuentra comprometido con brindar información justa, transparente y veraz a sus usuarios, con el fin de lograr la credibilidad en la Institución.

El nivel de percepción de prácticas de Marketing Justas se evidencia fuertemente, ya que es una Institución que cuenta con una imagen respetable, creíble y en general es una Institución querida por la comunidad, gracias a las actividades de Responsabilidad Social que realizan en temas de impacto social y ambiental, las cuales coadyuvan a posicionar la imagen de la Institución y permiten mantener una buena relación con la comunidad y manejar asertivamente los canales de comunicación con este grupo de interés. Esta relación les ha generado una posición privilegiada de confianza y cariño de la comunidad frente a otras instituciones componentes de la fuerza pública.

La Armada Nacional en ejercicio de sus funciones fomenta la participación activa de la comunidad especialmente en lugares donde tiene injerencia, con el fin de apoyar a la comunidad y fortalecer las debilidades en materia de necesidades, sin embargo existe un riesgo importante teniendo en cuenta que muchas de estas actividades se originan de proceso de inteligencia, que exigen un esfuerzo adicional de conocimiento de la Institución y de cada uno de sus miembros en temas de Derechos Humanos y Derechos Internacional Humanitario, con el fin de evitar situaciones que puedan poner en riesgo a la comunidad. Situación de conocimiento de la Institución, quien ha respondido proactivamente a esta necesidad emprendiendo una importante tarea de capacitación y sensibilización en materia de los procedimientos, normatividad y formas de acceder y compartir con la comunidad civil.

La Armada Nacional de Colombia es consciente de las bondades de implementar prácticas de responsabilidad social empresarial y por ello no escatima esfuerzos para realizar seguimiento, acciones de mejora en pro de lograr la sostenibilidad y lograr mayores avances que impacten positivamente a la sociedad, lo cual indiscutiblemente es un impacto positivo en su razón de ser como Institución.

Como se evidencia en el análisis anterior, en el cual se evaluó cada una de las materias que componen la norma ISO 26000 referente a la responsabilidad social empresarial, la Armada Nacional ya se posee la implementación de las directrices que componen dicha norma, sin embargo, se identifican factores a mejorar con el objeto de mejorar el impacto y efecto social, pese a la dicotomía que puede presentar su misión de defensa, muchas veces ligada a condiciones del uso de la fuerza.

Por lo anterior y acuerdo a un proceso de evaluación de las materias con menor nivel de implementación, el análisis de este trabajo se realiza con base en la Materia de “Derechos

Humanos”, motivado adicionalmente por el interés de demostrar que si se puede realizar un proceso de implementación de la Responsabilidad Social Empresarial en Instituciones dedicadas a la Defensa de la Nación.

Dentro del análisis requerido para desarrollar un plan de acción que permita mejorar la implementación de la materia de Derechos Humanos en la Armada Nacional e implementado las directrices de la herramienta del Marco Lógico, se hace indispensable identificar los grupos de interés relacionados.

Stakeholder Armada Nacional.

Teniendo en cuenta las directrices de la norma ISO 26000 y el análisis de aplicación de materias de responsabilidad social empresarial en la Armada Nacional, se identifican los siguientes grupos de interés externos e internos que generan diferentes niveles de influencia e impacto así:

Tabla 4

Stakeholder Armada Nacional

No	STACKEOLDERS ARC	NIVEL DE INFLUENCIA	NIVEL DE IMPACTO
1	Estado	ALTO	ALTO
2	Funcionarios Públicos	ALTO	ALTO
3	Proveedores/contratistas	MEDIA	MEDIA
4	Usuarios	BAJA	BAJA
5	Población civil	ALTA	ALTA
6	Otras entidades Gubernamentales	ALTA	MEDIA

Nota. Fuente autoría propia.

En la tabla anterior, se definen los niveles de influencia de los grupos de interés o stakeholder relacionados, desde la perspectiva de la participación activa y el impacto que tienen acuerdo a la capacidad para realizar cambios a la ejecución o planificación del proyecto.

Dentro de la materia de Derechos Humanos que nos ocupa, identificamos que la Armada Nacional pese a todas las actividades realizadas tendientes a dar cumplimiento a los Derechos Humanos y al Derecho Internacional Humanitario, así como a la disminución de casos de violación en esta materia, sigue presentando quejas por la violación de dichos derechos, razón por la cual se debe continuar generando acciones que mejoren esta condición, con el objeto altruista de llegar algún día a no presentar ninguna queja por este concepto.

Es preciso resaltar que la Armada Nacional debe propender por el cumplimiento de los Derechos humanos y el Derecho Internacional Humanitario por lo cual se debe comprender en que se diferencian el uno del otro. En primer lugar, los Derechos Humanos protegen los derechos y dignidad de las personas en tiempos de paz y de conflicto mientras que el derecho Internacional Humanitario se enfoca principalmente en la protección de las personas en el conflicto armado.

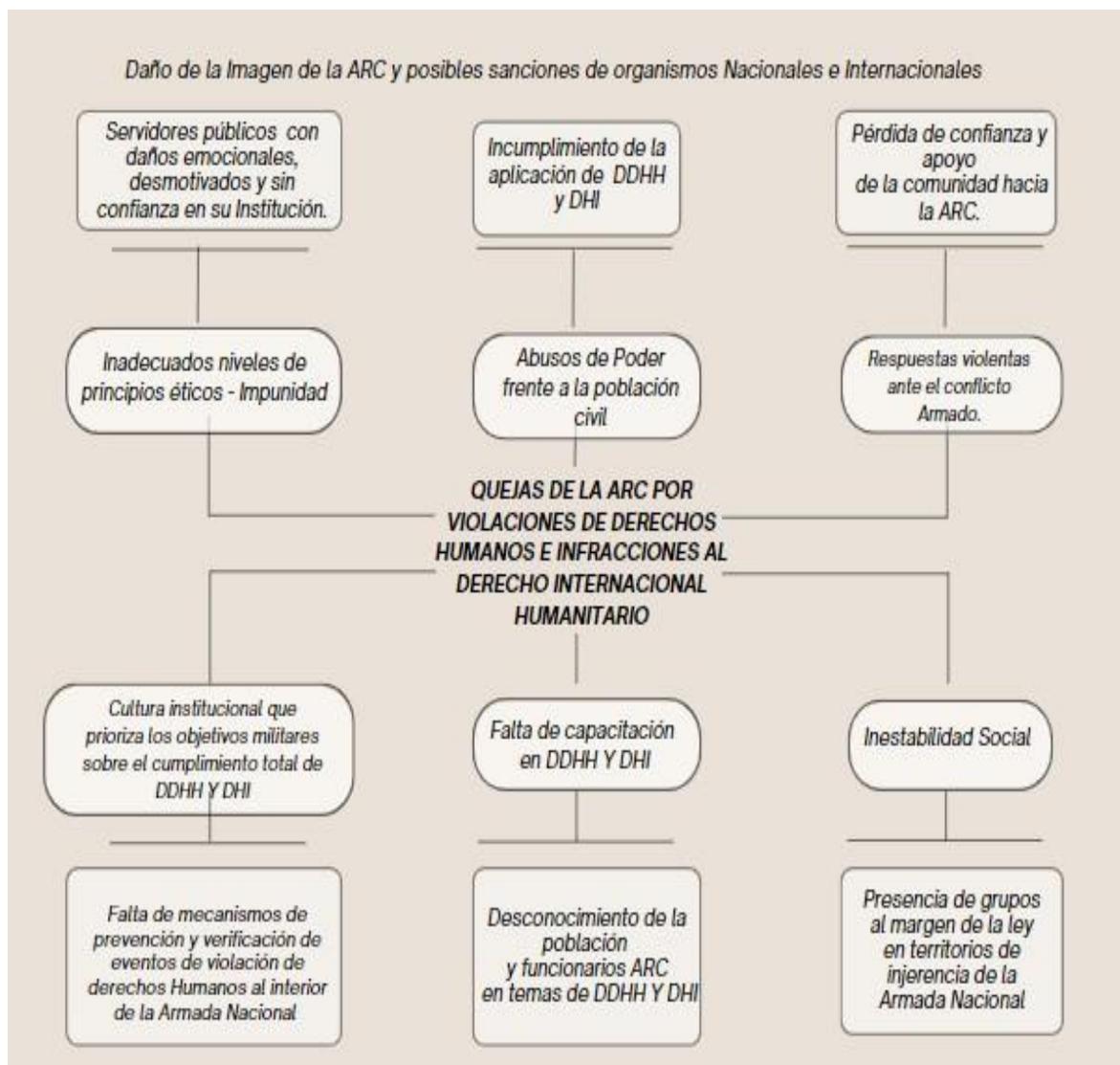
Matriz del Marco Lógico

La matriz del marco lógico es una herramienta de gestión de proyectos la cual permite planificar, diseñar, implementar y evaluar el proyecto en sus diferentes ciclos, facilitando la toma de decisiones.

A través de la elaboración de un esquema de árbol de problemas, se identifica y analiza el problema central de este estudio: “las Quejas de la Armada Nacional por violación a los Derechos Humanos y las infracciones al Derechos Internacional Humanitario”, con el fin de entender sus causas y efectos. Así mismo, se evidencia la gráfica con la aplicación de la herramienta del árbol de objetivos, el cual nos permite evidenciar los objetivos y estrategias derivadas del análisis de la problemática producto del árbol de problemas. Con la información obtenida se diseña además la aplicación del mapa estratégico, el cual permite visualizar gráficamente la aplicación de las estrategias dentro de la Institución acuerdo a la problemática presentada, para finalmente, diseñar un plan de acción que permita el fortalecimiento de la capacitación y formación de las fuerzas navales en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario, reducción de la presencia de violaciones a los stakeholder en operaciones militares y otras conductas atribuibles a los Derechos Humanos, la rendición de cuentas y la transparencia.

Figura 2

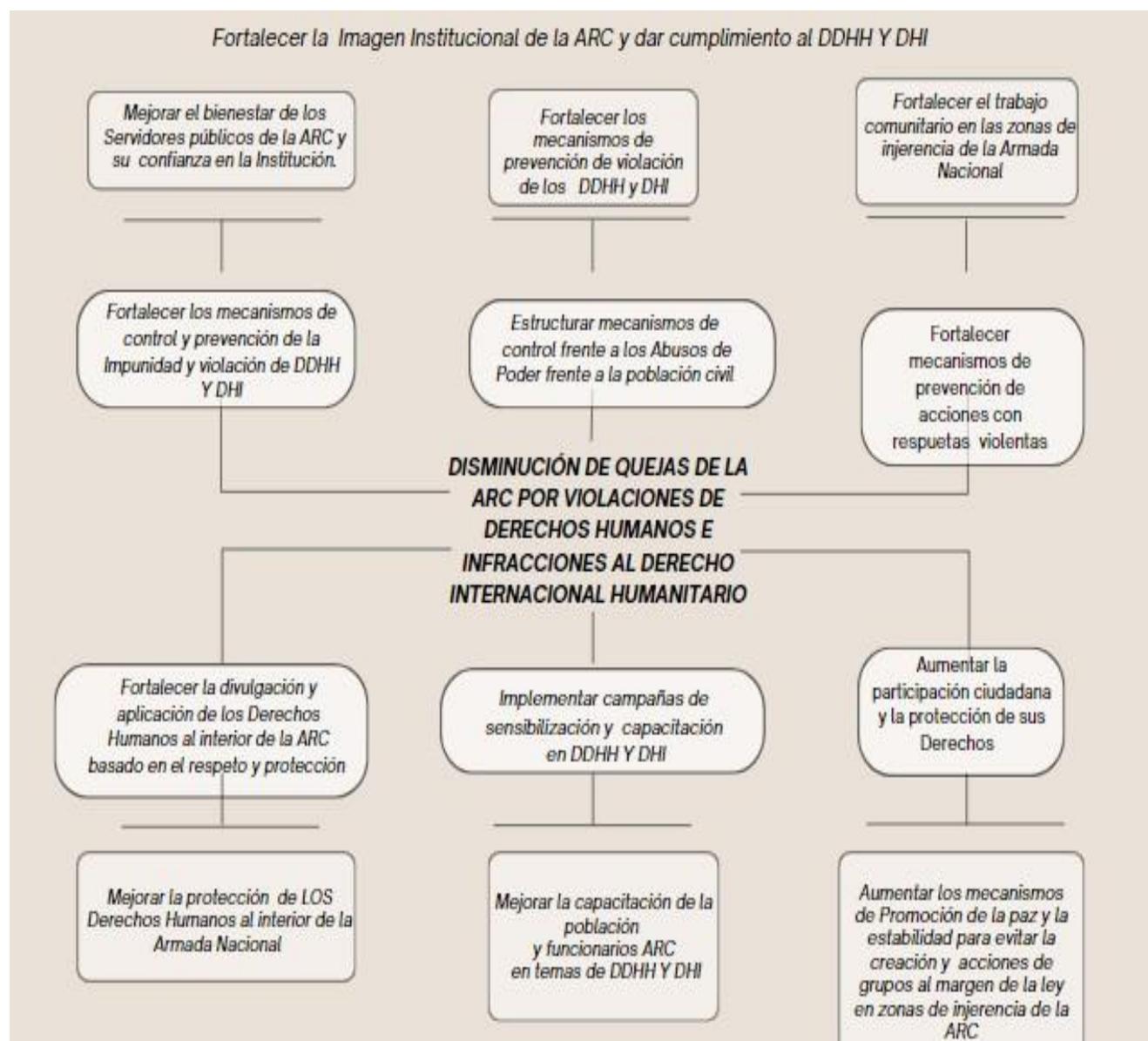
Árbol de Problemas



Nota. Fuente autoría propia.

Figura 3

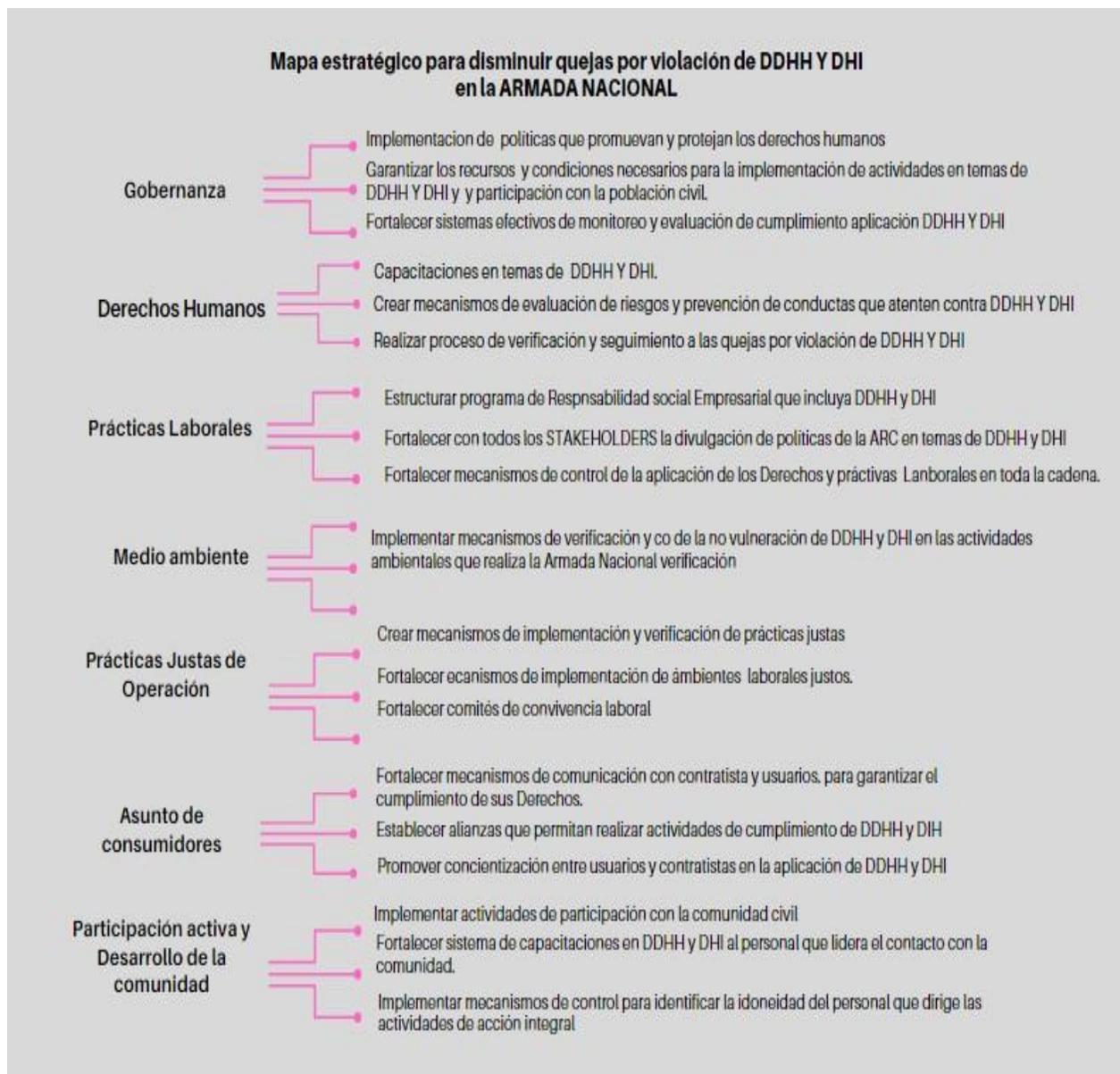
Árbol de Objetivos



Nota. Fuente autoría propia.

Figura 4

Mapa Estratégico



Nota. Fuente autoría propia.

Diseño Plan de Mejoramiento, Plan de Acción y Seguimiento

A continuación de evidencia el diseño de un Plan Estratégico para la Armada Nacional, que permitirá mejorar la aplicación de la norma de Responsabilidad social empresarial ISO 26000, en la materia “Derechos Humanos”, la cual presentó menor porcentaje de aplicación acuerdo a los resultados del análisis realizado.

El Plan de mejoramiento tiene en cuenta las dimensiones económicas, sociales y ambientales desde el punto de vista de la estrategia, su objetivo estratégico, el plazo de implementación y los indicadores que nos permitirán evaluar y realizar el respectivo seguimiento.

Finalmente, el plan de mejoramiento, el plan de acción y seguimiento deberá ser evaluado por las personas idóneas en la toma de decisiones dentro de la Institución que permitan su aprobación e implementación.

Tabla 5

Matriz de planificación

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicadores
Económica	Integrar la perspectiva económica en la toma de decisiones: Considerar los aspectos económicos al tomar decisiones estratégicas relacionadas con la implementación de capacitaciones y la protección de derechos humanos. Evaluar el equilibrio entre los costos y los beneficios, y priorizar aquellas acciones que generen un mayor impacto económico positivo.	<p>Comunicación de los beneficios económicos: Destacar los beneficios económicos asociados con las iniciativas de capacitación y protección de derechos humanos para obtener un mayor apoyo y compromiso tanto interna como externamente.</p> <p>Comunicar los ahorros de costos, las mejoras en la productividad y los impactos positivos en la reputación de la organización ganando confianza y credibilidad. Integración de la perspectiva económica en la toma de decisiones: Incluir criterios económicos en la toma de decisiones estratégicas relacionadas con las capacitaciones y las actividades de protección de derechos humanos.</p> <p>Evaluar el retorno de la inversión, la rentabilidad y el impacto económico al seleccionar las iniciativas prioritarias y asignar los recursos disponibles.</p>	1 año	<ul style="list-style-type: none"> * Costo por participante capacitado. * Ingresos generados a través de alianzas estratégicas o donaciones. * Ahorro de costos obtenidos mediante la reducción de riesgos legales y la mejora de la eficiencia operativa. * Mejora de la reputación y la imagen de la organización, medida a través de encuestas de percepción y estudios de opinión pública.
Social	Promover la conciencia, el respeto y la protección de los derechos humanos en la sociedad a través de la implementación de capacitaciones y programas de protección que evidencien su impacto positivo en la sociedad.	<p>Sensibilización y difusión: Diseñar campañas de sensibilización y difusión dirigidas a todos los stakeholder de la ARC. Utilizar diferentes medios de comunicación, como redes sociales, eventos comunitarios y material educativo.</p> <p>Formación y capacitación: Desarrollar programas de capacitación en temas relacionados con los derechos humanos, la igualdad, la no discriminación y los mecanismos de protección existentes, dirigidos a los stakeholder ARC.</p> <p>Alianzas y colaboraciones:</p> <p>Participación comunitaria:</p> <p>Evaluación y seguimiento: Establecer mecanismos de evaluación y seguimiento para medir el impacto de las capacitaciones y los programas de protección en la sociedad. Realizar encuestas, entrevistas y análisis de indicadores sociales para evaluar el nivel de conocimiento y el cambio de actitudes hacia los derechos humanos en la comunidad.</p>	1 año	<p>Nivel de conocimiento y comprensión de los derechos humanos en la comunidad.</p> <p>Participación activa de la comunidad en actividades relacionadas con los derechos humanos.</p> <p>Número de personas capacitadas en temas de derechos humanos.</p> <p>Impacto de las campañas de sensibilización, medido a través de la respuesta y la participación de la comunidad.</p> <p>Cambios de actitudes y comportamientos hacia el respeto y la protección de los derechos humanos.</p>

Dimensión	Objetivo Estratégico	Estrategia	Plazo	Indicadores
Ambiental	Promover la sostenibilidad ambiental y la protección del medio ambiente como parte integral de las actividades de capacitación y protección de derechos humanos.	<p>Integración de criterios ambientales: Incorporar criterios ambientales en el diseño y la implementación de las capacitaciones y las actividades de protección de derechos humanos. Esto implica considerar el impacto ambiental de las acciones, promover buenas prácticas ambientales y fomentar la adopción de medidas de mitigación y adaptación al cambio climático.</p> <p>Uso eficiente de recursos: Promover la utilización eficiente de recursos naturales, energía y agua en las actividades de capacitación. Esto puede incluir la reducción del consumo de papel, la promoción de la digitalización de materiales y la implementación de prácticas de ahorro de energía en los espacios utilizados para las capacitaciones.</p> <p>Gestión adecuada de residuos: Establecer protocolos y prácticas para una adecuada gestión de los residuos generados durante las capacitaciones y las actividades de protección de derechos humanos. Fomentar la separación y el reciclaje de materiales, así como la reducción de residuos mediante el uso de materiales reutilizables y duraderos.</p> <p>Sensibilización ambiental: Incluir contenidos relacionados con la protección del medio ambiente y la sostenibilidad en las capacitaciones. Educar y sensibilizar a los participantes sobre la importancia de preservar los recursos naturales, reducir la contaminación y promover la conservación del medio ambiente.</p> <p>Monitoreo y mejora continua: Establecer mecanismos de monitoreo y evaluación para medir el desempeño ambiental de las actividades implementadas. Realizar seguimiento a indicadores ambientales, evaluar el cumplimiento de metas ambientales y buscar oportunidades de mejora continua en términos de sostenibilidad ambiental.</p>	1 año	<p>Indicadores ambientales:</p> <p>Reducción del consumo de recursos naturales, como agua y energía, durante las actividades de capacitación.</p> <p>Cantidad de residuos generados y porcentaje de materiales reciclados o reutilizados.</p> <p>Nivel de conocimiento y cambios de comportamiento en relación con la protección ambiental por parte de los participantes en las capacitaciones.</p> <p>Implementación de medidas de mitigación y adaptación al cambio climático en las actividades de protección de derechos humanos.</p> <p>Cumplimiento de normativas y regulaciones ambientales aplicables.</p> <p>Al establecer un objetivo estratégico ambiental en el plan de acción y seguimiento, se busca integrar la sostenibilidad ambiental como un componente esencial de las actividades de capacitación y protección de derechos humanos, contribuyendo así a la preservación del medio ambiente y al desarrollo sostenible.</p>

Nota. Fuente autoría propia.

Conclusiones

En el desarrollo y análisis de este proyecto, se evidencia que la Armada Nacional de Colombia, posee un avance significativo en la implementación de las variables expuestas en las normas ISO 26000 y una metodología estructurada y comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial, resultado de su compromiso institucional y de la adopción de medidas efectivas para minimizar el impacto ambiental y social, así como de su asertividad en la identificación de sus grupos de interés y la implementación de mecanismos efectivos de comunicación y transparencia.

La implementación de las materias de la Norma ISO 26000 por parte de la Armada Nacional es evidente, pero siempre es posible realizar la implementación de acciones de mejora en sus procesos para generar una aplicación más amplia y completa, que le permita un mejor desempeño y mayor sostenibilidad, así como una reducción más acelerada de riesgos e impactos sociales como producto de su razón de ser, tratando de encontrar el mayor acercamiento posible a la Responsabilidad social pese a ser un cuerpo de Defensa Militar.

Así mismo, podemos emplear acciones de mejora que permitan mitigar el impacto de conductas de abusos de género, violencia sexual y el cumplimiento a cabalidad de los derechos humanos tanto al interior de la Institución como en los lugares en donde la Institución tiene injerencia y relación directa con la comunidad, así como acciones de mejora que propendan por prácticas justas de operación sin que estas vayan en contravía de su razón de ser.

Por lo anterior, se recomienda a la institución continuar fortaleciendo su desempeño en materia de Responsabilidad Social y sostenibilidad, en particular en áreas como la gestión de impactos sociales y ambientales de sus operaciones y de la promoción de sostenibilidad en todos sus eslabones.

Las Fuerzas Armadas pueden desarrollar programas de desarrollo comunitario en las zonas en las que operan, enfocándose en mejorar la calidad de vida de la población local. También pueden trabajar en estrecha colaboración con las autoridades locales y otros actores relevantes para abordar los problemas de la comunidad y desarrollar soluciones conjuntas.

El análisis desarrollado en este trabajo ha permitido implementar herramientas de gestión de proyectos tales como la aplicación del marco lógico, el desarrollo del árbol de problemas, el árbol de objetivos y el mapa estratégico, permitiendo identificar la problemática presentada, sus causas y sus posibles soluciones a través del diseño e implementación de estrategias, que ayudaran a mitigar la problemática presentada referente a existencia de quejas por violaciones a los Derechos Humanos y el Derecho Internacional Humanitario y a su vez encontrar mecanismos de prevención de esta problemática.

Los Derechos Humanos fue la materia elegida para la implementación de acciones de mejora y su impacto es bastante amplio, ya que repercute en diferentes dimensiones de la Armada Nacional y cada uno de sus grupos de interés, dentro de los cuales se encuentran los usuarios, los funcionarios públicos que allí trabajan, los contratistas y la comunidad civil que se encuentra ubicada en cada una de las regiones y sectores donde tiene injerencia la Armada Nacional.

La aplicación del Marco Lógico y el Plan de Acción y Seguimiento en la Armada Nacional, permitirá la planificación y gestión del proyecto para tomar decisiones de manera más asertiva y efectiva, ya que ayuda a identificar y mitigar los riesgos potenciales, así como evaluar el desempeño del proyecto acuerdo a los objetivos establecidos, coadyuvando a que la Armada Nacional sea una Institución cada vez más comprometida con la Responsabilidad Social Empresarial

Referencias Bibliográficas

- Alcívar, R. (2015). Modelo de gestión para el despliegue de estrategias organizacionales para empresas de clase mundial. Estudio de caso Nestlé Purina Pet Care Company (NPPC).
- Armada Nacional de Colombia. (2013). Plan Estratégico Ambiental Armada Nacional 2013-2030 [PDF]. Jefatura de Planeación Naval.
https://www.armada.mil.co/sites/default/files/plan_estrategico_ambiental_2013-2030_-_16_dic_2014.pdf
- Armada Nacional de Colombia. (2023). Armada Nacional de Colombia.
<https://www.armada.mil.co/>
- Arroyo, J. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. *Revista Nacional De Administración*, 9(1), 87-103. Disponible en <http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v20n2/v20n2a11.pdf>
- Bateman, T., & Snell, S. (2005). *Administración* (Sexta edición). México: McGraw-Hill Interamericana.
- Bermúdez-Colina, Y., & Mejías-Acosta, A. A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *Ingeniería Industrial*, 39(3), 315–325.
- Bruzco, M. (2015). Pensamiento estratégico emergente en la construcción de la realidad sustentable, Sector Cacao; Estado Sucre, Venezuela. *Nóesis: Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, 24(48), 74–99.
- Calvo, P. (2014). Ética empresarial, responsabilidad social y bienes comunicativos. *Tópicos (México)*, (47), 199-232.
http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-66492014000200008
- Cruz, G. (2006). *La institucionalización de la empresa: casos de éxito de gobierno corporativo*. Universidad Anáhuac del Sur S.C. en coedición con Editorial Miguel Ángel Porrúa, 12-50. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/103050?page=12>

- Da Silva, J., Pastor, A., & Pastor, J. (2014). El Uso Del Cuadro De Mando Integral Como Instrumento De Medición Para Comparar Los Modelos De Excelencia en Gestión. *Revista Ibero-Americana de Estrategia (RIAE)*, 13(4), 18–32.
- David, F. (2013). *Administración Estratégica*. Décimo cuarta edición. México: Prentice Hall.
- Díaz, L. (2007). Responsabilidad social empresarial: Enfoque estratégico y de creación de valor. <https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9814/u303403.pdf?sequence=1>
- Díaz, N. (2014). Responsabilidad Social Empresarial y Creación de Valor Compartido, Sostenibilidad Gerencial. (Spanish). *Revista Daena (International Journal of Good Consciente)*, 9(3), 127–144.
- Duque, Y., Cardona, M., & Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. *Cuadernos de Administración*, 29(52), 196-206.
- Fernández Izquierdo, M. Á. (2014). El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa. *Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions*, 18-50.
- González, A. (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo. <http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>
- González, Y. (2020). Relación de las empresas de excelencia con la responsabilidad social empresarial [Formato video]. UNAD. <https://campus124.unad.edu.co/ecacen39/mod/hvp/view.php?id=3377>.
- Gioffreda, C. (2019). Los Pilares Del Pensamiento Estratégico: La Negociación, La Compulsión Y La Destrucción Aplicado Al Caso Argentino*. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.

- Hansen Villamizar, H. (2000). Producción limpia, gestión ambiental y desarrollo sostenible. Universidad EAN.
<https://journal.universidadean.edu.co/index.php/Revista/article/view/147/133>
- Hax, A., & Majluf, N. (2014). Lecciones en estrategia: hacia una gestión de excelencia. Ediciones UC.
https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=1718626&lang=es&site=eds-live&scope=site&ebv=EB&ppid=pp_1
- Hernández, H., Pitre, R., & Sánchez, N. (2020). Nuevas tendencias para una logística sostenible con el medio ambiente. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8051525>
- Hoof, B. V. (2008). Producción más limpia: paradigma de gestión ambiental, 17-63. Universidad de los Andes. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>
- International Organization for Standardization (ISO). (2010). ISO 26000. Guía de responsabilidad social. <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>
- International Organization for Standardization (ISO). (2010). ISO 26000. Responsabilidad Social Visión general del proyecto.
https://www.iso.org/files/live/sites/isoorg/files/archive/pdf/en/iso_26000_project_overview-es.pdf
- Jefatura de Planeación Naval. (2022). Informe de gestión Armada Nacional vigencia 2022.
<https://www.armada.mil.co/es/content/informe-gestion-2020>
- Junta de Galicia. (2012). Plan Gallego de Responsabilidad Social Empresarial.
http://www.gemcat.eu/wp-content/uploads/2018/03/Plan_Estrategico_Gallego_RSE_es.pdf

- León, M., & León, R. (2018). Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial del Sector Alimentario Venezolano y Ciudadanía. *Revista Orbis*, 13(39), 15–29.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Marulanda, N., & Rojas, M. (2019). Ética en Instituciones de Educación Superior para la Construcción de Relaciones de Confianza con Grupos de Interés (Stakeholders). *Información Tecnológica*, 30(3), 269–276.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=137284752&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Medina, M., & Moreno, C. (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A. <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Mellado, C. (2009). Responsabilidad Social Empresarial en las Pequeñas y Medianas Empresas latinoamericanas. *Revista de Ciencias Sociales*, 15(1), 24-33.
http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182009000100003
- Muñoz, E., & Quinteros, M. (2018). Evaluación de resultados de proyectos sociales, mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector banca en Lima Metropolitana en el periodo 2015-2017: estudio de caso del proyecto "Contigo en tus finanzas en aula" del Banco de Crédito del Perú.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.C521C2B8&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Normas APA. (2017). Aspectos básicos. <http://normasapa.net/>
- Ocampo, O., García, J., Ciro, L., & Forero, Y. (2015). Responsabilidad social en pequeñas empresas del sector de Alimentos y Bebidas de Caldas. En: *Entramado*, 11(2), 72-90.
<http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v11n2/v11n2a06.pdf>

- Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUUDI). (2008). Manual de Producción más Limpia: Introducción a la Producción más limpia. https://www.unido.org/sites/default/files/2008-06/1-Textbook_0.pdf
- Organización Internacional de Normalización. (2010). Norma Internacional ISO 26000:2010. Guía de Responsabilidad Social.
- Ortegón, G., Castrillón, O., & Ruíz, S. (2019). Los grupos de interés en la programación de producción de un sistema de manufactura "Job Shop." *Revista EIA*, 16(32), 65–84. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=137635558&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Poveda Santana, I. (2013). El desarrollo sostenible a nivel empresarial. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181326400008>
- Quinto, I. (2015). Elaboración del plan de responsabilidad social empresarial para Astilleros Navales Ecuatorianos. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/9959/1/UPS-GT000984.pdf>
- Ramírez, R. I., Lay, N. D., & Sukier, H. B. (2020). Gerencia Estratégica para la Gestión de Personas del Sector Minero de Venezuela, Colombia y Chile. *Información Tecnológica*, 31(1), 133–140. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=asn&AN=141889816&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Rosso, J. W. (2018). El gobierno corporativo: teoría y evidencia empírica. Editorial UPTC, 10-36. de <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10>
- Ruiz-Lozano, M., & Araque-Padilla, R. (2015). Códigos éticos y gestión de valores empresariales. Un estudio sectorial comparado en España. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXI (3), 295-310. <https://www.redalyc.org/pdf/280/28042299002.pdf>
- Tabra Ochoa, E. P. (2015). Solidaridad y gobierno corporativo de la empresa: una mirada a los organismos internacionales. *J.M. BOSCH EDITOR*, 10-28. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10>

Apéndice

Apéndice A Formato de Recolección de Información - Transcripción de entrevista

¿Conoce si la institución tiene definida la misión, visión, objetivos y principios?

Rta/ Si, desde que tengo conocimiento, está en la página de la Armada y generalmente en todos los informes de gestión la presentan.

¿Sabe usted si la Institución posee sistemas de rendición de cuentas y vigilancia y control?

¿Cuales?

Rta/Si tiene, al hacer una empresa del Estado están en la obligación de presentar un informe de rendición de cuentas, adicionalmente esta institución es controlada y vigilada por varios estamentos como la contraloría, la procuraduría, entre otros, así mismo la institución crea mecanismos de vigilancia y control en cada uno de sus procesos.

¿Se promulga información de Derechos Humanos al interior de la institución?, ¿de qué forma?

Rta/ Si, constantemente están promoviendo capacitaciones en temas relacionados con Derechos Humanos y además por la razón de ser de la Armada se debe tener en cuenta estos temas; de hecho, en cada unidad hay una personal Jurídico como soporte y son encargados de verificar y tramitar todas las novedades en temas de Derechos Humanos.

¿Cree usted que los funcionarios, proveedores y población civil relacionada con la Institución consideran que la Institución respeta sus derechos? ¿Por qué?

Rta/ Yo creo que en general Si, cada proceso tiene su mecanismo de verificación en este sentido de hecho van muy encaminados a la norma, de hecho, en las dependencias de contratación y Presupuesto que he estado, estos temas se tratan con bastante cuidado y muy ligados a la norma.

¿Tiene la Institución un canal establecido de Peticiones Quejas y Reclamos?

Rta/Si la institución tiene una plataforma especialmente para ello de acceso de todos los usuarios y funcionario en donde pueden expresar sus novedades y el sistema permite realizar la trazabilidad y el seguimiento de las mismas.

¿Considera que la institución cumple con la normatividad establecida en relación con las prácticas laborales? ¿Por qué?

Rta/ Si, como lo había dicho anteriormente es una Institución muy ligada a la norma y pues las formas se evidencian en todas las situaciones que tiene que ver con los empleados tales como recibir nuestra remuneración acuerdo a los escalafones y parámetros establecidos que cumplen con todo el tema de prestaciones sociales, adicionalmente la Institución tiene muy bien diseñado sus procesos de bienestar, seguridad y salud en el trabajo, protocolos de resolución de conflictos, entre otros que propenden por el bienestar del personal que trabaja en la Armada Nacional.

¿Posee la Institución un sistema de Seguridad y Salud en el trabajo?

Rta/ Bueno yo creo que la desmotivación de los empleados se puede visibilizar especialmente en dos factores que son los que se me vienen a la mente, el ausentismo laboral y de pronto bajar un poco la productividad laboral. Si tiene sistema de seguridad y salud en el trabajo.

¿Conoce estrategias de la Institución para combatir la corrupción? En caso afirmativo indique cuáles?

Rta/Si total, por ejemplo, en contratación hay unos lineamientos y un protocolo definido para evitar conductas de corrupción tanto de funcionarios como de proveedores y contratistas.

¿Considera que los usuarios de la Armada Nacional tienen acceso a información clara y veraz de sus actividades? En caso de ser afirmativa su respuesta indique de qué forma.

Rta/ Si, la Armada Nacional tiene muchos mecanismos de comunicación de sus actividades, de los principios e información que quiere comunicar y lo hace a través de todas sus canales como la página web, la emisora marina net, las redes sociales, las comunicaciones escritas entre otros.

¿Sabe usted si los usuarios, proveedores, funcionarios y contratistas de la Armada Nacional tienen algún medio para elevar sus sugerencias, quejas o reclamos?, en caso afirmativo indique cual.

Rta/Si tal como lo indique la Armada cuenta con un aplicativo de atención al ciudadano para estos efectos, pero también he visto que se reciben solicitudes o quejas ya sea por teléfono, correo físico o electrónico a los usuarios de cada proceso o comandantes de unidad.

¿Cuenta la Armada Nacional con personal idóneo para hacer las intervenciones con la comunidad civil?

Rta/ Si, el personal militar recibe capacitación y educación en temas de manejo del personal civil y especialmente el personal de inteligencia recibe capacitación más integral en estos temas, ya que tienen que estar muy preparados para las situaciones adversas que se puedan presentar.

¿Posee el personal que realiza las intervenciones con la comunidad, conocimiento en Derechos Humanos?

Rta/ Si, claro es fundamental para el ejercicio de sus funciones deben tener conocimientos en Derechos Humanos, Derecho Internacional humanitario y conocer muy bien los protocolos especiales de manejo y protección de la población civil.

¿El personal militar conoce los procedimientos e implicaciones de las intervenciones con la comunidad civil?

Rta/Si, hace parte de su formación académica y profesional.

Medio Ambiente

¿Conoce si la Institución promueve actividades relacionadas con el medio ambiente?

¿En caso de ser afirmativa su respuesta indique cuáles?

Rta/Diana, la Armada Nacional dentro de sus políticas de manejo ambiental tiene proceso de gestión de proyección interna y externa. Dentro de las actividades internas manejamos actividades de residuos sólidos, manejo y tratamiento de aguas residuales, con las que se disminuyen los impactos negativos ambientales. Referente a la Dimensión externa y más enfocado a la Responsabilidad social externa, realizamos actividades de control del tráfico ilegal de especies, control del tráfico ilegal de la madera, control del tráfico ilegal de especies, protección de zonas costeras y riverañas, realizamos diversos ejercicios de la Armada Nacional como autoridad ambiental para controlar obras y proyectos que impacten al medio ambiente y los resultados de cada una de estas actividades y su impacto generalmente los registramos en el Informe de Gestión Ambiental y en el informe de Gestión de la Armada Nacional.