

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
EMPOCHIQUINQUIRA**

**ALBA YISELLA HORTUA RIOS
MARIELA DEL CARMEN HIGUERA
YINA AGUIRRE BEJARANO
SANDRA MILENA DÍAZ
ANA CECILIA MURILLO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS - ECACEN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATEGIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
MAYO DE 2018**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
EMPOCHIQUINQUIRA**

GRUPO: 6

**ANA CECILIA MURILLO COD. 1049372271
ALBA YISSELLA HORTUA RIOS COD. 1054090368
YINA AGUIRRE BEJARANO COD. 1016032015
MARIELA DEL CARMEN HIGUERA COD. 1051211426
SANDRA MILENA DÍAZ COD. 1053559138**

**FAIBER ALEXIS BENAVIDES
TUTOR.**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD
ESCUELA CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES ECONÓMICAS Y DE
NEGOCIOS - ECACEN
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATEGIA DE
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL
MAYO DE 2018**

Tabla de contenido

Resumen.....	7
Abstract.....	8
Introducción.....	9
Objetivos.....	11
Objetivo general.....	11
Objetivos específicos.....	11
Plan de responsabilidad social empresarial para EMPOCHIQUINQUIRÁ.....	12
1. Direccionamiento estratégico EMPOCHIQUINQUIRA.....	12
Misión.....	12
Visión.....	12
Valores.....	13
1.2. Justificación del plan de responsabilidad empresarial.....	16
2. Código de conducta.....	17
2.1 modelo gerencial seleccionado con una breve descripción.....	17
2.2 Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta.	18
2.3 código de conducta de la empresa EMPOCHIQUINQUIRA.....	18
2.4 Recursos financieros y decisión de inversión objeto del código de conducta.....	27
3. Stakeholders.....	28
3.1 breve descripción de los Stakeholders.....	28
4. Plan de responsabilidad social empresarial.....	32
4.3 Modelo de informe de gestión recomendado.....	36
5. Conclusiones.....	39

Referencias Bibliográficas 40
Anexos..... 44

Lista de tablas

Tabla 1. Evaluación impacto empresa EMPOCHIQUINQUIRA.....	15
Tabla 2. Recursos financieros y decisión de inversión objeto del código de conducta.	27
Tabla 3. Plan de responsabilidad social empresarial.....	32
Tabla 4. Plan de comunicación EMPOCHIQUINQUIRÁ.....	35

Lista de figuras

Grafica. 1 Stakeholders.....	29
Grafica. 2 Matriz de influencia vs. Impacto.....	31
Gráfica.3 Factores más relevantes en la empresa EMPOCHIQUINQUIRA.....	37

Resumen

El presente trabajo es el final del diplomado de profundización en gerencia estratégica y responsabilidad social empresarial el cual plantea el análisis estratégico que se ha venido trabajando para la empresa EMPOCHIQUINQUIRA que se desarrolla en impacto económico, social y ambiental, ya que se requiere establecer la justificación para realizar el plan de responsabilidad social empresarial, así mismo se realiza el código de conducta que nos ayuda a establecer deberes que deben cumplir los empleados de la empresa para evitar conflictos y despidos de la misma, en el cual podemos observar la identificación de Stakeholders ('interesado' o 'parte interesada') de la compañía, los cuales podemos encontrar, Los empleados, clientes, proveedores, accionistas, inversores, entes públicos, organizaciones no gubernamentales, sindicatos, organizaciones civiles, la comunidad y la sociedad en general. Logrando si realizar el plan de responsabilidad social empresarial de EMPOCHIQUINQUIRA.

Es de vital importancia la misión, visión y objetivos de la organización ya que se requiere para que la empresa cumpla sus metas en alcantarillado, acueducto y aseo del municipio de Chiquinquirá, logrando ser líder en servicio en la zona de occidente del departamento de Boyacá y sus alrededores, brindándoles a los usuarios una rentabilidad social, económica y un servicio de calidad.

Palabras clave: Stakeholders, código de conducta, plan de responsabilidad social empresarial, impacto económico, análisis estratégico.

Abstract

Business social responsibility which raises the strategic analysis that has come working for the company EMPOCHIQUINQUIRA that is developed in economic, social and environmental impact, since it is requires to establish the justification for perform business social responsibility plan, Likewise It is performed the code of conduct , which helps us to establish duties that the employees of the company must comply with in order to avoid conflicts and dismissals Of the same, in which we can observe the identification of stakeholders ('interested' or 'interested party') of the company, which we can find, Employees, customers, suppliers, shareholders, investors, public entities, non-governmental organizations, trade unions, civil organizations, the community and society in general. Achieving if the business social responsibility plan of EMPOCHIQUINQUIRA

It is vitally important the mission, vision and objectives of the organization since it is required for the company to meet its goals in sewerage, aqueduct and cleaning of the municipality of Chiquinquirá, achieving Leader in service in the western zone of the department of Boyacá and its surroundings, offering users a social, economic profitability and a quality service.

Keywords

Stakeholders, code of conduct, business social responsibility plan, economic impact, strategic analysis

Introducción

En el presente trabajo, se profundiza en el tema responsabilidad social empresarial (RSE), como parte de la estrategia y gerencia organizacional de la empresa. En este caso se realizó un plan de responsabilidad empresarial, a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales generados por la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ, dedicada a la prestación de servicios públicos y suministro de agua potable para la comunidad, esta EPS fue elegida como caso a estudiar por el interés a aportar y proponer estrategias y metodologías que permitan un mejor desarrollo en las acciones y cumplimiento de la misión, mostrando así un creciente interés por la RSE y generando un beneficio social, económico y ambiental para la comunidad.

El estudio inicia con reconocimiento del direccionamiento estratégico de la empresa, lo cual nos permitió analizar y evaluar el desempeño económico, social y ambiental y al mismo tiempo justificar la necesidad de implementar un plan de responsabilidad social empresarial.

Por otra parte se diseñó el código de conducta, que permite prevenir y resolver conflictos, establecer lineamientos básicos, deberes y obligaciones de quienes colaboran en la empresa. Igualmente se identificaron los Stakeholders que son “individuos o grupos que pueden ser impactados por, o pueden influir en el éxito o el fracaso de las actividades o proyectos de una organización” (Boume, 2009, pg30). Y se finalizó con el plan de responsabilidad social empresarial “que es el compromiso voluntario asumido por la empresa de contribuir al desarrollo social sustentable, la misma que debe ser concebida

desde un enfoque sistémico, instrumento integrador que considera diversos elementos y relaciones de la estructura de la organización. Para la identificación de necesidades, determinación de estrategias, la selección, aplicación y evaluación de los resultados obtenidos, lo que genera el modelo de gestión que permite a la empresa incorporar dentro de su planificación estratégica, un plan de herramientas para responder a los Stakeholders a grupos de interés los que deben ser involucrados en los procesos de toma de decisiones institucionales, estas acciones hace que la organización alcance la excelencia” (EIDOS, 4 Marzo-Agosto 2011, Pg. 92).

Objetivos

Objetivo general

Diseñar un plan de responsabilidad social empresarial a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales generados a la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ.

Objetivos específicos

- Comprender los aspectos principales de la responsabilidad social empresarial
- Seleccionar un modelo de gerencia que facilite elementos para la construcción del código de conducta.
- Aplicar herramientas estratégicas para la construcción del código de conducta de organización.
- Definir los Stakeholders para la construcción del plan de responsabilidad social empresarial de la empresa.
- Definir la matriz de relaciones (Influencia vs. Impacto) para la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ

Plan de responsabilidad social empresarial para EMPOCHIQUINQUIRÁ

1. Direccionamiento estratégico EMPOCHIQUINQUIRA

Misión

Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con calidad, continuidad y cobertura, para los habitantes del municipio de Chiquinquirá, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los Chiquinquireños, con criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, competitividad, rentabilidad social y económica.

Visión

Seremos la única empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo del Occidente de Boyacá, Norte de Cundinamarca y Sur de Santander que preste los servicios con calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, competitividad, rentabilidad social y económica; reconocida en Colombia y América Latina por su solidez y desarrollo de procesos sostenibles

Valores

Respeto: Reconocemos, apreciamos y valoramos a las personas, el trabajo que desempeñan dentro y fuera de la Organización y sus virtudes; al mismo tiempo que tenemos como prioridad los derechos de cada uno.

Compromiso: Direccionamos nuestros esfuerzos para que cada uno de los grupos de interés con los que nos relacionamos, tengan un trato equitativo basado en el respeto por la diversidad y las oportunidades de desarrollo.

Confianza: Trabajamos para que nuestros grupos de interés se sientan seguros que la Organización actúa para cumplir con su misión y visión, con la certeza de ser los mejores en lo que sabemos hacer ó que las cosas se están haciendo de la mejor forma posible; de una manera íntegra, responsable en pro de los intereses colectivos.

Excelencia: Brindamos la mejor calidad en nuestros productos y servicios, de forma efectiva y eficiente, garantizando la satisfacción de nuestros clientes.

Transparencia: Consideramos que es primordial continuar siendo claros, honestos, respetuosos de los procesos y acuerdos establecidos, para generar así un ambiente de confianza, seguridad y franqueza con todos nuestros grupos de interés.

Dinamismo organizacional: Somos una Compañía que se adapta a los cambios internos y externos, mediante la innovación para así conquistar nuevos clientes

Empoderamiento: Buscamos fortalecer a los colaboradores, comunidades donde operamos

Corresponsabilidad: Creemos que es responsabilidad de todos velar por la protección de los derechos, fomentar el desarrollo al interior y exterior de la Organización, y crear valor compartido para todos nuestros grupos de interés.

Probidad: Cualidad que nos define como una Organización íntegra y recta que actúa bajo el principio de la buena fe.

1.1. Formato de evaluación del desempeño de la empresa EMPOCHIQUINQUIRÁ

Al realizar la evaluación de desempeño en la empresa de EMPOCHIQUINQUIRÁ encontramos los principales problemas e impacto que tiene cada uno dentro de la compañía, como se puede evidenciar en la Tabla 1 a continuación.

Tabla 1

Evaluación impacto empresa EMPOCHIQUINQUIRA

	Problema	Impacto	Prioridad atención (alta, media, baja)
Económico	<p>Interno: falta de inversión por los entes encargados para el mejoramiento de la infraestructura local</p> <p>Externo poca gestión del Gobierno, municipal y departamental</p>	Negativo	Alta
Social	<p>Interno: Las características del agua son alta turbidez, y un sabor y olor pantanoso que sobrepasa los límites del decreto 475 de marzo de 1998, emanado del Ministerio del Medio Ambiente, sobre la calidad de las aguas.</p> <p>Externo: inconformidad con el servicio por parte de los usuarios por los elevados costos del servicio y la mala calidad</p>	Negativo	Alta
Ambiental	<p>Interno: Planta de tratamiento El agua con materia orgánico disuelta es recibida en una planta con poca capacidad para los tratamientos lo que trajo como consecuencia que de los 140 litros por segundo que se bombeaban para los usuarios, se están bombeado sólo 80, porque el agua debe almacenarse para efectuar los tratamientos con químicos de alto impacto para el medio ambiente</p> <p>Externo: causa de las inundaciones en áreas del distrito de riego, se presentó un proceso de descomposición de material vegetal (pastos como picuyo, hojas, raíces y plantas de cultivo) que quedó bajo las aguas y que transformado en materia orgánica llegó al acueducto.</p>	Negativo	Medio

Fuente elaboración propia.

1.2. Justificación del plan de responsabilidad empresarial

Teniendo en cuenta que la responsabilidad social de la empresa es esencialmente un componente donde las empresas deciden, de manera voluntaria, contribuir a la prosperidad económica y mejorar una sociedad y también la implementación de principios para el cuidado del medio ambiente. La empresa EMPOCHIQUINQUIRA ya que es prestadora de servicios públicos, suministro de agua potable para una comunidad, debe tener un plan de responsabilidad social para contribuir al desarrollo y bienestar local, donde refleje el compromiso ambiental, social y económico en las acciones realizadas. Porque la poca implementación de RSE en estas tres áreas, ha traído problemáticas de alto impacto principalmente en los usuarios, y por consiguiente inconformidad de los clientes, con los servicios recibidos por esta organización. De tal modo que esto ha creado conflicto, desconfianza entre las partes involucradas usuario-empresa. De manera que a la falta de sus compromisos éticos y objetivos pactados en el direccionamiento estratégico de esta y la falta de organización e inversión, innovación y estrategias inversas para el mejoramiento continuo, prevención y cuidado del medio ambiente seguridad en el trabajo, y falta de marketing responsable se identifica la necesidad de diseñar un plan de responsabilidad social empresarial. Para beneficios directos y así lograr la implementación de un sistema de gestión de RSE para contribuir de forma positiva al cumplimiento del direccionamiento estratégico de EMPOCHIQUINQUIRA. Ya es importante que este haga parte de la estrategia empresarial y sea acorde con las prioridades y la cultura de la compañía.

2. Código de conducta

2.1 modelo gerencial seleccionado con una breve descripción

Para el diseño del código de conducta de las empresa EMPOCHIQUINQUIRA se estableció trabajar con el modelo gerencial de inclusión que nos permite identificar las necesidades y expectativas de los clientes, los requisitos del producto o servicio, la entrega el producto terminado o la prestación de servicio y se mantiene comunicación externa con el cliente, atendiendo incluso sus quejas y reclamos y finalmente se retroalimenta o se toma en cuenta la percepción del cliente.

Este modelo nos permite atender oportunamente las necesidades de los clientes, por medio de la comunicación exterior (quejas y reclamos), para reducir riesgos, tomar mejores decisiones, Contribuye a la eficiencia y consecuentemente, a la obtención de resultados fiables para la empresa. A su vez le ayuda a la organización a identificar nuevas oportunidades para el desarrollo de proyectos enfocados al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios que presta en la localidad, a través de las necesidades expuestas por los usuarios se le facilita a la empresa gestionar estrategias que generen desarrollo ambiental, económico y social para cumplir con los objetivos propuestos y los compromisos pactados para tener un desarrollo exitoso integral por otro lado detectar las oportunidades para reducir riesgos e implementar las medidas correctivas, controlar y evaluar las acciones aplicadas internas y externas en los procesos operacionales, así la empresa logra un mejoramiento en la utilización de sus recursos y una mejor gestión de sus residuos, logrando una disminución de costos que puede traducirse en

una ventaja competitiva relacionadas con la empresa y los objetivos marcados para cumplimiento de metas.

2.2 Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta.

Proveedores; tipo de ley código comercial para el atender el comercio justo

Trabajadores; tipo de ley código laboral atiende el equilibrio laboral

Clientes: tipo de ley transparencia atiende código de ética. Schwab (2009)

2.3 código de conducta de la empresa EMPOCHIQUINQUIRA

Introducción

A continuación se encuentra el diseño del código de conducta para la empresa EMPOCHIQUINQUIRA, donde se describe de manera resumida las principales actuaciones que se deben, tener en cuenta para el cumplimiento de la cultura organizacional de la empresa, expone nuestro compromiso, estableciendo normas de conducta que garantice nuestras acciones acerca del impacto económico, social y ambiental promoviendo con responsabilidad buenas practicas dentro y fuera de la empresa con el fin de garantizar un desarrollo exitoso.

Confidencialidad.

La información de la empresa, bienes tangibles e intangibles son de uso exclusivo, por lo tanto, las personas que laboren en cualquier área de la misma deben manejar dichos activos de manera transparente y responsable sin violar la integridad de alguien tanto a nivel interno como externo.

Confiabilidad en la información del cliente, cualquier información que la empresa tenga de usuarios o clientes no se permite divulgar o compartir.

Conflictos de intereses.

Se entiende por conflicto o interés las actuaciones que conducen a satisfacer intereses personales, por cual es considerado como negativa a los intereses de la empresa.

Empleados: Todo empleado debe conocer las políticas de la Empresa; no puede ser empleado, o proporcionar de algún otro modo servicios ni recibir pagos, de cualquier cliente, proveedor o competidor de la Empresa

Los empleados no pueden usar el tiempo de trabajo, ni recursos de la empresa para beneficio propio o de terceros.

Es prohibido para los trabajadores recibir beneficios tangibles o intangibles, como resultado de manejo inapropiado de información, equipos o cualquier otro elemento que se considere propiedad de la empresa.

No se permiten el irrespeto ni relaciones interpersonales por parte de trabajadores alternos o subalternos dentro del sitio de trabajo en ninguna área.

Los trabajadores deben cumplir con el manejo adecuado de los horarios uniformes, herramientas de trabajo que sean asignados,

Se prohíbe el uso de elementos en las instalaciones de la empresa como armas o cualquier otro que pueda hacer daño.

Clientes: no se trabaja si existe conflicto de interés entre el cliente o con lo de la empresa.

Proveedores: cumplimiento acuerdos pactados,

Conducta interna

La empresa EMPOCHIQUINQUIRA debe suministrar el servicio de agua de forma continua, bajo los parámetros de confiabilidad, calidad y eficiencia.

Debe realizar de manera periódica mantenimiento de redes y equipos que asegure la calidad del servicio a los clientes.

Debe atender las quejas y reclamos de manera inmediata para solucionar las inconformidades de los usuarios siguiendo los valores y principios que los rigen.

Debe realizar actividades que les permitan a los trabajadores opinar, tomar decisiones de forma que cumplan objetivos en la empresa y de manera personal.

Realizar trabajos fundamentados en las buenas prácticas de conservación y protección al medio ambiente.

Realizar contrataciones de trabajadores cumpliendo las normas y requisitos que rige el costo sustantivo del trabajo.

Generar ambientes de trabajo agradables para todas las áreas de trabajo, dando oportunidad a mejor calidad de vida y motivación continua para incrementar la productividad y mejorar la calidad del servicio tanto para clientes, proveedores y empleados.

Cumplimiento de leyes y reglamentaciones locales.

Realizar procedimientos, prácticas y trabajos cumpliendo con las leyes que rigen dicha población.

Cumplimiento, equidad y lealtad con los usuarios ya que no está permitido incumplir leyes

Respetar ideas, expresiones y lenguajes de los diferentes empleados de la empresa de acuerdo a las normas de convivencia

Favores comerciales / regalos / entretenimiento.

No se presta la imagen de la empresa para diferentes actos políticos, o de beneficio propio, juegos o engaños a las personas, no es permitido la corrupción y fraudes.

La organización EMPOCHIQUINQUIRA prohíbe a sus trabajadores realizar cualquier tipo de acuerdo con el fin de recibir para beneficio personal, algún tipo de detalle o dinero en compensación de servicios o fraudes que involucren la buena imagen de la empresa.

Contratación de familiares

La organización realizara la contratación de trabajadores siguiendo las normas establecidas bajo los principios y valores del código , por lo tanto cualquier persona contratada tendrá que cumplir los requisitos exigidos para tal labor, sin e sección de ninguna índole.

Sobornos.

La relación de los trabajadores de EMPOCHIQUINQUIRA se fundamenta en valores, honestidad y transparencia por lo que la Empresa rechaza todo tipo de práctica relacionada con recibir algún tipo de pago de algún usuario o cliente, contando que el servicio que se les presta a ellos tiene que ser mejor manteniendo una conducta apropiada que no atente contra la moral y las buenas costumbres, esta acción será causal de suspensión de la relación laboral o comercial con la empresa.

Información de terceros

Seguridad / higiene / lugar de trabajo

Tener las prestaciones en dotación y su máquina en excelente estado ya la seguridad de sus trabajadores y en los oficios que realizan en los diferentes servicios que prestan a la comunidad de Chiquinquirá. En caso de que la empresa no realice las dotaciones de acuerdo a la ley el empleador está en su derecho de hacer cumplirlo ya que está vulnerando un deber que tiene la empresa con cada uno de los trabajadores

Los establecimientos de la empresa deben estar en una buena higiene ya que debe evitar la contaminación, así mismo cuando realizan las diferentes actividades de alcantarillado y aseo.

Es indispensable tener una excelente higiene ya que prestan un servicio de acueducto a la población la cual es de vital importancia, en caso de que se realicen quejas por falta de un buen funcionamiento se realizara investigaciones las cuales pueden causar despido de la empresa.

Política / religión

EMPOCHIQUINQUIRA valora y manifiesta el respeto hacia sus colaboradores, rechazando toda situación de intimidación o irrespeto que atente contra la dignidad de las personas sea trabajador o cliente, no tiene por qué atentarte contra la libertad, orden político religión de las personas, EMPOCHIQUINQUIRA desaprueba todo este tipo de malas acciones discriminatorias y humillantes asía sus semejantes.

Con el medio ambiente

Somos una empresa comprometida a desarrollar buenas prácticas ambientales en la prevención, conservación del medio ambiente con el manejo e implementación de productos amigables disponibles en el mercado así mismo cumpliendo con los requisitos legales para uso promover el uso eficiente de los recursos naturales.

Con la sociedad

Con la sociedad implementamos estrategias para fomentar la cultura organizacional contribuyendo con las buenas prácticas para el manejo de basuras, agua y demás servicios que ofrecemos para contribuir con el crecimiento sostenible de la región.

Glosario

Dotación: Conjunto de cosas con que se dota a alguien o algo para diferentes cosas

‘trabajo’

Fraudes: Engaño económico con la intención de conseguir un beneficio

Multisectoriales: diversos sectores de la empresa

Peritos: “persona Que es entendido o experto en determinada materia.”

Marco normativo

Este está realizado de acuerdo a las normas de la empresa EMPOCHIQUINQUIRA el cual cuenta con los parámetros establecidos, la cual se utiliza la metodología cumplimiento de normas las cuales se estable para el mejoramiento de la empresa y su vez darle cumplimiento de cada uno de los objetivos propuestos, la cual se presenta en el código de conducta establecido anteriormente logrando ayudar al mejoramiento, comportamiento e innovación de la misma.

Normativas nacionales

Decreto 672 del 26 de abril de 2017, por el cual se modifica la estructura del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República

Decreto 124 del 26 de enero de 2016

Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al

Ciudadano

Versión 2

Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción

Ley 1474 de 2011, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública. Artículos 62, 69, 72, 73, 74, 76.

Decreto Ley 19 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios. Artículos 231 y 237.

Decreto 2069 de 2013, por el cual se suprime y se crea una Alta Consejería Presidencial.

Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública

Ley 1494 de 2015, por el cual se corrigen yerros en la Ley 1712 de 2014.

Decreto 4637 de 2011, por el cual se crea la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República.

Decreto 1686 de 2017, por medio del cual se modifica el Decreto 1081 de 2015 - Decreto Reglamentario Único del Sector de la Presidencia de la República, en lo que hace referencia a las Comisiones Regionales de Moralización.

Resolución número 0970 de 2016, por la cual se modifican los Grupos de Trabajo en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y se señalan sus funciones.

Decreto número 1829 de 2017, por el cual se crea el Sistema Integrado de Información para el Posconflicto -SIIPO-.

2.4 Recursos financieros y decisión de inversión objeto del código de conducta

A continuación en la Tabla 2 se registra el presupuesto a tomar en cuenta para determinar la inversión de recursos

Tabla 2

Recursos financieros y decisión de inversión objeto del código de conducta

Ítem	Descripción materiales	Unidad	Cat	v/unitario	v/ total
1	arriendo mensual de oficina para reuniones	Unidad	1	\$ 600.000,00	\$ 600.000,00
2	compra de papel y suministros varios para oficina	Unidad	1	\$ 780.000,00	\$ 780.000,00
3	honorarios por concepto de servicio profesional para realización de código de ética	Horas	300	\$ 16.000,00	\$4.800.000,00
4	pago de servicios básicos (agua, luz, internet)	Global	1	\$ 400.000,00	\$ 400.000,00
5	Pago por impresión y publicidad de cogido de conducta.	Global	1	\$ 80.000,00	\$ 80.000,00
6	pagos realizados por concepto de otros servicios	Global	1	\$ 200.000,00	\$ 200.000,00

Fuente elaboración propia

3. Stakeholders

3.1 breve descripción de los Stakeholders

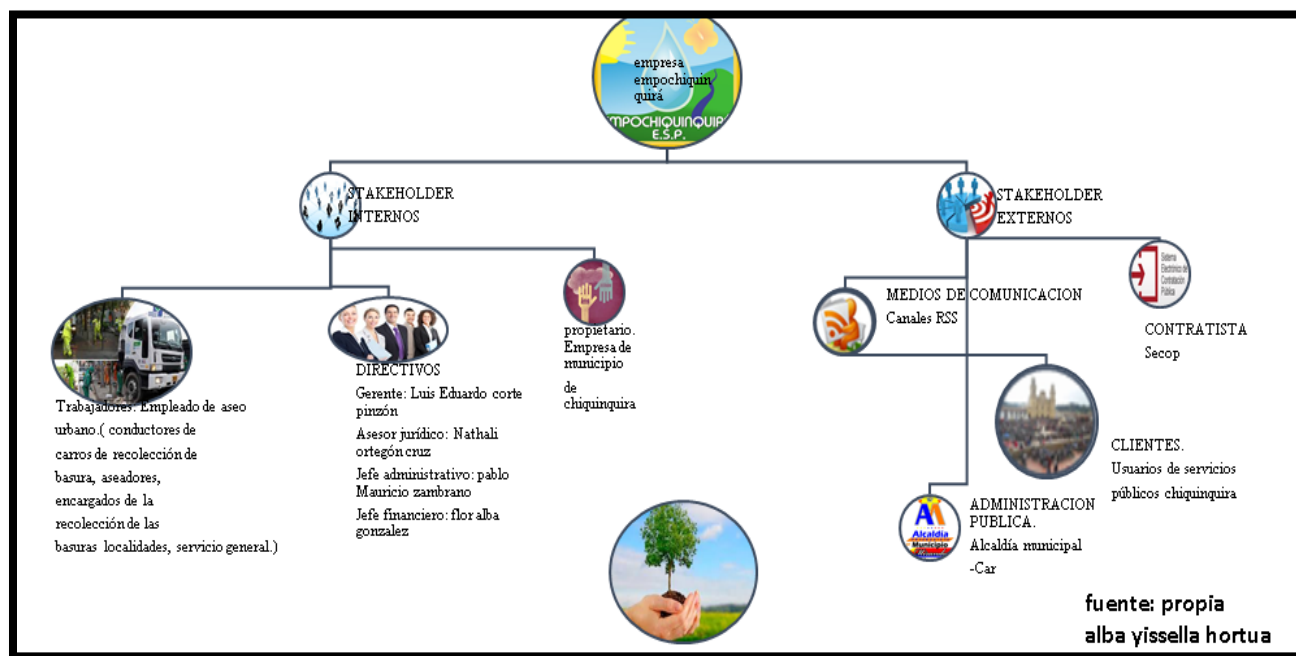
“Los Stakeholders son cualquier individuo o grupo que puede afectar o es afectado por el logro de los objetivos de la Empresa” (FREEMAN, R.E., Strategic Management: A Stakeholders Approach, Pitman, Boston 1984).

“Los Stakeholders son todos aquellos grupos tanto al interior de la organización como al exterior de la misma, que tienen algún tipo de relación con ella, sin los cuales la empresa no puede sobrevivir, como los clientes, empleados, proveedores, los accionistas, gobiernos y la comunidad local.

El concepto de los grupos interesados o Stakeholders, expresa una amplia responsabilidad de la empresa, que va más allá de la producción de Bienes y servicios, va más allá que producir utilidades, el termino hace referencia también a que la empresa no solamente se relaciona con la sociedad a través de transacciones de mercado, si no que existen valores sociales de por medio”. (SOLARTE RODRIGUEZ Roberto, La responsabilidad social de las organizaciones. Situación y perspectivas. Paper Retos 1. Pág.1)

3.2 Mapa genérico de Stakeholders

En la Grafica 1 se clasifican los Stakeholders según su entorno.



Grafica 1 Stakeholders Fuente: elaboración propia

Los Stakeholders son un factor clave para la gestión ética y responsabilidad social de la empresa EMPOCHIQUINQUIRA

“Stakeholders internos de la empresa que no sea concebida únicamente como un instrumento con el cual satisfacer un interés particular de un determinado grupo. Además se trata de un recurso cuya implementación permite a la organización generar las condiciones propicias para resolver la conflictividad interna y optar, de este modo, a la gestión de los recursos morales o intangibles que permiten su actividad, tales como la confianza o la reputación” (García-Marzo, 2004: 166).

1. Trabajadores servicios generales quienes cumplen labores operativos en los diferentes entornos que consiste en la recolección, transporte, tratamiento de barrido de áreas comunes, incineración y disposición final de los desechos recolectados.

2. Directivos encargados de las funciones administrativos como planeación dirección y control de los diferentes departamentos de la empresa.

3. Propietario. Accionistas dueño de la organización.

Stakeholders externos

Son quienes no participan directamente con la empresa pero si pueden verse afectados por acciones que realice la empresa. En este grupo encontramos:

1. Los clientes quienes reciben los servicios que presta la empresa en la ciudad

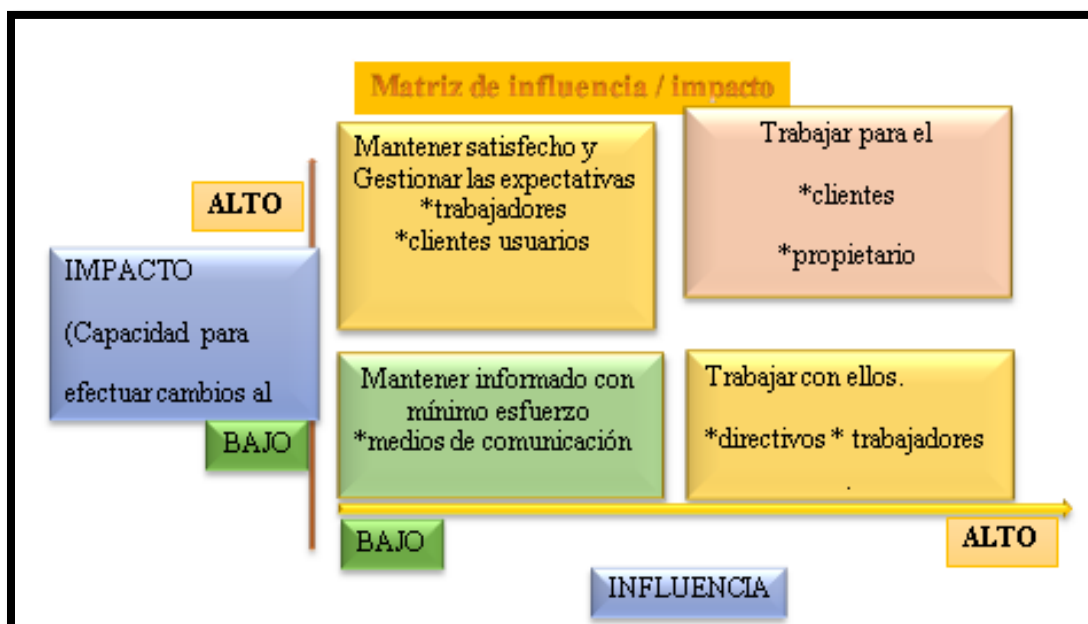
2. Medios comunicación como lo es la Radio y el periódico, es el Municipio de Chiquinquirá el medio más utilizado es la radio donde el Municipio se entera cuando hay cortes de agua o arreglo de alcantarillados, entre otras es un medio de comunicación bastante estratégico con la empresa, mucha ayuda para la comunidad de Chiquinquirá.

3. Alcaldía que es el ente encargado de supervisar para que se cumpla las labores y se presten los servicios según los códigos y leyes que los rige.

4. Contratistas que realizan ciertas labores y reciben algún tipo de bien por este servicio, el cual es importante el cumplimiento de la empresa con cada uno de las instancias en los servicios ya que su crecimiento y favoritismo es gracias al cumplimiento con los clientes.

3.4 Matriz de relaciones (influencias vs impacto) EMPOCHIQUINQUIRA

En la siguiente matriz (Grafica 2) se registra la influencia e impacto que tienen los Stakeholders identificados en la empresa EMPOCHIQUINQUIRA para cada situación.



Grafica 2. Matriz de influencia vs impacto Fuente: elaboración propia

4. Plan de responsabilidad social empresarial

4.1 Plan de responsabilidad social empresarial EMPOCHIQUINCHIRA

En la Tabla 3 se clasifican los Stakeholders, estrategias y procedimientos que se llevarán a cabo para cumplir el objetivo según sea cada dimensión.

Tabla 3.

DIMENSIÓN	STAKEHOLDERS	OBJETIVO	ESTRATEGIA	PLAZO	RECURSOS (FÍSICOS, HUMANOS, TÉCNICOS)	INDICADOR	SEGUIMIENTO
Económica	Gobierno	Promover la transparencia con entes encargados del manejo de recursos económicos, para aplicar las mejores prácticas en el desarrollo de proyectos para mejoramiento del servicio que presta y uso de los recursos asignados para beneficios de empresa pública EMPOCHIQUINCHIRA.	Invitar a las empresas del estado a que desarrollen políticas claras y prácticas firmes de administración para evitar acciones corruptas con los recursos destinados para proyectos de mejoramiento en empresa de servicios públicos EMPOCHIQUINCHIRA.	8 meses	Humanos Financieros Materiales tecnológicos	Recursos asignados/proyecto a desarrollar	Realizar reuniones semestrales, anuales para verificar la gestión, manejo de recursos y cumplimiento de metas y proyectos propuestos.
	Clientes	Incrementar la satisfacción del cliente mejorando la comunicación y	Desarrollar campañas de información y ampliar los medios utilizados en la comunicación con los clientes.	3 meses	Técnico Tecnológico Humano	Usuarios satisfechos/total de usuarios	Seguimiento semanal para verificar el mejoramiento en las campañas realizadas

Social	Gerente	atención de los usuarios Determinar estrategias que contribuyan al mejoramiento en la calidad del servicio prestado por EMPOCHIQUINQUIR A	Realizar un estudio detallado de las fallas que se presentan en los diferentes servicios que brinda la empresa	6 meses	Humano Tecnológico	Áreas con fallas encontradas/total de áreas de la empresa	y la comunicación con los clientes Realizar reuniones mensuales para determinar que estrategias se deben seguir para solucionar las fallas
	Director Financiero	Establecer las normas que garanticen el uso adecuado de los recursos en la empresa	Implementar un plan de mejoramiento en la administración de los recursos en la compañía	6 meses	Humano Tecnológico Financiero Técnico	Procesos a mejorar/todos los procesos realizados en el área financiera	Mensual, realizar un análisis de los resultados obtenidos con las normas implementadas. Mensual para verificar el cumplimiento en la entrega de suministros requeridos por la empresa
	Proveedores	Asegurar un continuo suministro y reducción de costos de los materiales y servicios que proporcionan a la compañía	Hacer una evaluación al cumplimiento de las obligaciones adquiridas por los proveedores	3 meses	Humano Tecnológico Técnico	Proveedores con inconsistencias/todos los proveedores de la empresa	Mensual para verificar el cumplimiento en la entrega de suministros requeridos por la empresa
	Comunidad	Reducir los cortes de agua y mejor la calidad del líquido suministrado por EMPOCHIQUINQUIR A para el consumo humano en el municipio.	Rediseñar el plan de distribución de agua por barrios. Priorizar recursos financieros para mejorar la infraestructura y tecnología de equipos de la planta de agua del municipio. Verificar y mejorar los sitios de captación del agua para suplir la demanda de la comunidad.	6 meses	Humanos técnicos Financieros Naturales Tecnológicos	Cantidad de litros de disponible / número de usuarios	Mensual Realizar por medio de reuniones análisis de los consumos de agua que se efectúan en cada usuario.
	Recursos humanos	Implementar el programa de seguridad y salud en el trabajo	Realizar capacitaciones donde se informe a los empleados sobre el programa de seguridad y salud en el trabajo	7 meses	Humanos Físicos Tecnológicos Técnicos	Empleados que reciben la capacitación/total de empleados de la empresa	Mensual, verificar asistencia y temas hablados en la capacitación

Ambiental	CAR	Contribuir con el mejoramiento y cuidado del medio ambiente y reforzar los canales de recolección y clasificación de basuras.	Implementar programas en las instituciones públicas y privadas para desarrollar jornadas de limpieza y por medio de las redes sociales realizar charlas para incentivar al cuidado del medio ambiente	2 meses	Humanos Tecnológicos financieros	Número de jornadas pactadas /número total de usuarios registrados	Por medio de correos y web conferencias se realizan encuentros con líderes de la comunidad para analizar los sectores con menos participación y reforzar con visitas e incentivos a la comunidad.
------------------	------------	---	---	---------	--	---	---

Fuente: elaboración propia

4.2 Plan de comunicación a los interesados de los Stakeholders

En el plan de comunicación se registra la forma y frecuencia de comunicación con los actores de cada dimensión tal como lo muestra la tabla 4.

Tabla 4.

Plan de comunicación EMPOCHIQUINQUIRÁ

DIMENSIÓN	STAKEHOLDERS	FRECUENCIA	MEDIO
ECONOMICA	Gerente	Mensual	Reuniones y correo electrónico
	Gobierno		Tecnológico
		Bimensual	Correo electrónico
	Clientes	Quincenal	Call center, visitas puerta a puerta
SOCIAL	Director financiero	Mensual	Reuniones y correo electrónico
	Proveedores	Mensual	Visitas y auditorias
	Comunidad	Semanal	Visitas puerta a puerta, radio.
AMBIENTAL	Trabajadores	Mensual	Reuniones y correo electrónico
	CAR	Mensual	Medios tecnológicos y diálogos.

Fuente: elaboración propia

4.3 Modelo de informe de gestión recomendado

Modelo recomendado: Global Reporting Initiative (GRI)

El modelo de gestión Global Reporting Initiative es el que más se ajusta a nuestro plan de responsabilidad social ya que se basa en los tres pilares de la sostenibilidad: economía, medio ambiente y sociedad, integrando a organizaciones de todo el mundo.

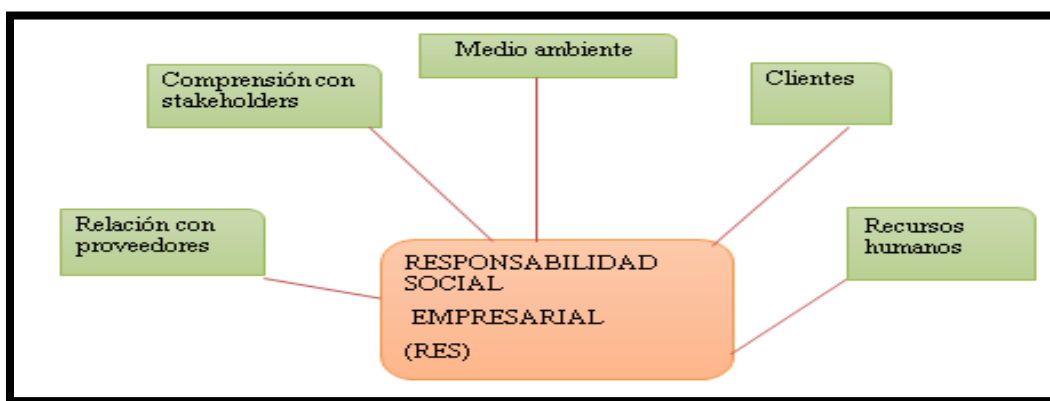
Este modelo es uno de los más utilizados a nivel mundial para informar los impactos ambientales, económicos y sociales de una organización, exponiendo la contribución positiva o negativa en el desarrollo sostenible, se ha redactado con referencia a un gran número de acuerdos y normas internacionales que colocan a las organizaciones igualdad, lo que ayuda a comparar los desempeños relacionados con la sostenibilidad.

El modelo de gestión GRI incluye las siguientes leyes y normas aceptadas a nivel mundial:

- Artículo 15 de la Declaración de los Principios de la Cumbre de Río de Janeiro sobre Medio Ambiente y Desarrollo.
- Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus Protocolos
Convención de las Naciones Unidas: Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos
Convención de las Naciones Unidas: Pacto Internacional de Derechos económicos, sociales y culturales
- Declaración de la OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo,
1998 Declaración y Programa de Acción de Viena

- Declaración tripartita de principios sobre las empresas multinacionales y la política social de la OIT
- Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales • Principios de la Iniciativa del Pacto Mundial (Global Compact)

Adicionalmente este modelo de gestión nos ayuda para comprender el impacto económico, social y ambiental de las actividades desarrolladas en la empresa, reúne a los grupos de interés para analizar este impacto, especifica los aspectos e indicadores más importantes en cuanto a las aportaciones realizadas por la empresa, ayuda a fijar los objetivos y supervisar los resultado.



Grafica 3. Representación de los factores más relevantes en la empresa EMPOCHIQUINQUIRA Fuente: Elaboración propia

- EMPOCHIQUINQUIRA debe actuar acorde a su filosofía frente a todos los Stakeholders, incluidos sus proveedores.
- Priorizar las necesidades que se hayan detectado y trazar así un plan de acción.
- Realizar un reporte interno y externo que comunique los progresos, incumplimientos u oportunidades de mejora.

- Clientes: vemos la importancia que son los clientes para esta empresa, son los que ayudan a mejora constantemente ya que cumplen con la función de mejoramiento y acciones permanentes ya que se busca la lealtad de los usuarios y a sí mismo la credibilidad de ser una empresa predadora de servicio líder en esta zona de Boyacá.

5. Conclusiones

Mediante el presente trabajo se realizó un plan de responsabilidad social empresarial a la empresa EMPOCHIQUINQUIRA donde comprendimos la importancia que tiene , aprendimos nuevos conocimientos ya que podemos identificar el impacto que se fortalece y el que se debe reforzar así mismo la importancia de la empresa en lo interno y externo.

Conocimos más a fondo la empresa tanto interna como externamente, identificando cada actor, con la matriz elaborada se hizo un análisis detallado de la empresa a nivel alto como bajo, poniendo en práctica los conocimientos adquiridos; hallando con esto el impacto que puede ocasionarse en la empresa EMPOCHIQUINQUIRA.

También este trabajo permite comprender y analizar el plan de responsabilidad social, en el que se puede identificar lo que le conviene a la empresa, ya que ayuda de manera eficiente, comprendiendo la importancia de los Stakeholders que se trabajaron, por otro lado Se adquieren conocimientos y terminología desconocida que se considera importante en el desarrollo de la carrera profesional.

Referencias Bibliográficas

- Alonso, V. (2006). *Marketing social corporativo: una estrategia de desarrollo comercial en España*. (pp. 11-38). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=3199840&ppg=1>
- Arredondo, T., Villa, C. & De la Garza, G. (2014). Propuesta para el diseño de un código de ética empresarial basado en la ética kantiana. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/cuadm/v30n52/v30n52a02.pdf>
- Arroyo, R. (2012). Habilidades gerenciales desarrollo y destrezas, competencias y actitud, capítulo 2, 3 y 10. Editorial ECOE. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10559782&ppg=11>
- Braidot, N. (2014). *Neuromanagement: la revolución neurocientífica en las organizaciones, del management al neuromanagement*. (pp. 28-35, 431-473). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=10&docID=3224821&tm=1510419158573>
- Braidot, N. (2014). Neuromanagement: cómo utilizar a pleno el cerebro en la conducción exitosa de las organizaciones, capítulo 9. (pp.233-244). Editorial Ediciones Granica. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=3186030&tm=1510595750380>

Carballo, R. (2005). *Innovación y gestión del conocimiento: modelo, metodología, sistemas y herramientas de innovación*, capítulo 1. Ediciones Díaz de Santo. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4183836&tm=1510602265255>

Corredor, C. (2013). *Negocios internacionales: fundamentos y estrategias* (2a. ed.). (pp. 206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>

Cueto, C. & Cuesta, M. (2017). *La administración pública de la responsabilidad social corporativa*. Capítulo 1. (p. 13-17) Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>

Dàvila, L. (2017). *OVI – Código de Conducta*. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/14162>

Fernández, R. (2010). *Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial*. [N.p.]: ECU. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>

Gutiérrez, E. (2010). *Competencias gerenciales, habilidades conocimiento aptitudes*, capítulo 2, 4, 6 y 7. Editorial ECOE. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10467058&ppg=9>

Jarrín, G. (2015). *Habilidades gerenciales la gran industria de Quito*, capítulo 2. Editorial de la Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=11379275&ppg=5>

Lombana, J, G. S & otros. *Negocios internacionales: fundamentos y estrategias* (2a. edición). (pp.206-228). Ediciones ECOE. Universidad del Norte. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=3224895>

Malfitano, C., Arteaga, R. & Romano, S. (2007). *Neuromarketing: cerebrando negocios y servicios*, capítulo 9. (pp. 244-245). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?docID=3186030&ppg=1>

Narrillos, R. (2013). *Economía social: valoración y medición de la inversión social: método SROI*. Madrid: Ecobook. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=nlebk&AN=858381&lang=es&site=eds-live>

Observatorio de Responsabilidad Social Corporativa (2014). *Introducción a la Responsabilidad Social Corporativa*. Pág. 17-23, 30-31. Recuperado de http://observatoriorsc.org/wp-content/uploads/2014/08/Ebook_La_RSC_modific.06.06.14_OK.pdf

Palacios, F., García, D. & Espasandín, F. (2014). *Manual práctico de responsabilidad social corporativa: gestión diagnóstico e impacto en la empresa*. (pp. 11-28). Madrid, ES: Difusora Larousse - Ediciones Pirámide. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/detail.action?docID=4909723>

Prieto, J. (2012). *Gestión estratégica organizacional* (4a. Edición). [N.p.]: Ecoe ediciones.

Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=547340&lang=es&site=eds-live>

Triana, K. (2017). *OVI - Porter's Five forces*. [Archivo de video]. Recuperado de

<http://hdl.handle.net/10596/12882>

Vélez, M. (2011). Un recorrido hacia la responsabilidad social corporativa. (*Spanish*). *Revista*

Ciencias Estratégicas, 19(25), 55. Recuperado de

<http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=64443920&lang=es&site=eds-live>

Anexos

<https://youtu.be/kREY2O-6Kkw>