

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPUARG S.A ESP**

**LUIS ALEJANDRO DAZA GONGORA**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES, ECONOMICAS Y  
DE NEGOCIOS- ECACEN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA ESTRATEGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
MAYO DE 2019**

**PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPUARG S.A ESP**

**PRESENTADO POR:**

**LUIS ALEJANDRO DAZA GONGORA**

**TUTOR:**

**OVELIO ENRIQUE JIMENEZ**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS CONTABLES, ECONOMICAS Y  
DE NEGOCIOS- ECACEN  
ADMINISTRACION DE EMPRESAS  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA ESTRATEGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
MAYO DE 2019**

## TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN.....	7
PALABRAS CLAVE.....	7
ABSTRACT .....	8
KEY WORDS .....	8
INTRODUCCIÓN .....	9
1. OBJETIVOS .....	10
OBJETIVO GENERAL .....	10
OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	10
2. PROPUESTA PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPUARG S.A ESP.....	11
2.1    Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión y Valores).....	11
Misión .....	12
Visión.....	12
Valores .....	12
Principios de EMPUARG S.A ESP .....	13
Objetivos de EMPUARG S.A ESP.....	13
2.3    Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial.....	15
a.    Objetivo general .....	17
b.    Objetivos específicos .....	17
c.    Comunidad beneficiaria.....	18
d.    Metas a cumplir .....	19
3. CÓDIGO DE CONDUCTA.....	21
3.1    Modelo Gerencial Seleccionado .....	21
3.2    Guía e iniciativa Mundial aplicada para la construcción del código de conducta.....	21
3.3    Código de conducta de la Empresa de servicios públicos EMPUARG S.A ESP.....	22
Introducción .....	22
Justificación .....	22
Objetivo General.....	23
Objetivos específicos .....	23
Decisión de alta gerencia .....	23
A quien aplica .....	24

Conformación de un equipo que lo dinamice .....	24
Instancias de sensibilización y comunicación en la elaboración: .....	25
Normatividad .....	26
Recopilación de insumos y redacción provisoria.....	28
3.4 Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta en la empresa EMPUARG S.A ESP .....	29
GLOSARIO.....	30
4. STAKEHOLDERS .....	31
4.1 Breve descripción de los stakeholders .....	31
5. PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	35
5.1. Recomendación del modelo de informe RSE.....	37
6. CONCLUSIONES .....	39
7. BIBLIOGRAFIA .....	40
ANEXOS.....	43

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Formato de Evaluación.....	14
Tabla 2 División del Municipio.....	18
Tabla 3 Recursos Financieros.....	29
Tabla 4 Plan de responsabilidad social empresarial.....	35
Tabla 5 Plan de comunicaciones .....	37

## LISTA DE GRAFICAS

Gráfico 1 Logo .....	11
Gráfico 2 Manejo de Basuras .....	17
Gráfico 3 Ubicación de la Argentina.....	19
Gráfico 8 Mapa Genérico Stakeholders .....	31
Gráfico 9 Matriz de influencia e impacto.....	33

## **RESUMEN**

En el presente trabajo se expone el plan de responsabilidad social empresarial de la empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP, cuyo propósito principal es de carácter social, el cual busca satisfacer una necesidad identificada en la comunidad de La Argentina Huila, con la problemática social de las basuras, prestando apoyo a todos y cada uno de los sectores y áreas de la misma, sin desconocer a los actores que interviene en el desarrollo de la actividad empresarial.

Un plan de responsabilidad enmarca varias alternativas de solución y ayuda a la toma de decisiones por parte de sus representantes que en este caso es la Empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP, que es la entidad pública encargada del direccionamiento, apoyo y vigilancia de las mujeres Argentinas dedicadas a la transformación y comercialización de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en la zona urbana del municipio de La Argentina Huila.

Se mencionan las estrategias para llevar a cabo la implementación del plan de responsabilidad social, el seguimiento a las mismas y la forma como se da a conocer a los interesados su frecuencia y medio de divulgación. Así mismo se recomienda el modelo de informe de gestión que más se ajusta al plan de responsabilidad social aquí propuesto.

## **PALABRAS CLAVE**

Responsabilidad, ética, Stakeholders, estrategias, medio ambiente.

## **ABSTRACT**

In the present work, it exposes the social responsibility plan of the company public services EMPUARG SA ESP, whose main purpose is of a social character, which seeks to satisfy a need identified in the community of La Argentina Huila, with the social problems of garbage, lending support to each and every one of the sectors and areas of the same, without ignoring the actors involved in the development of activity business.

A responsibility plan frames several alternative of solution and help in decision making by its representatives, which in this case is the Public Services Company EMPUARG SA ESP, which is the public entity in charge of directing, supporting and monitoring women Argentinas dedicated to the transformation and marketing of waste organic and inorganic generated in the urban area of the municipality of La Argentina Huila.

Are mentioned the strategies to carry out the implementation of the social responsibility plan, it monitoring to them and the way is made known to those interested their frequency and means of dissemination. Likewise it is recommended the report model of management which best fits the social responsibility plan here proposed.

## **KEY WORDS**

Responsibility, ethics, Stakeholders strategies, environment

## INTRODUCCIÓN

Los emprendimientos sociales son organizaciones que aplican estrategias de mercado para alcanzar un objetivo social, es así como como en el presente trabajo se muestra el plan de emprendimiento social que pretende darle solución a la problemática que afecta a la comunidad de La Argentina Huila, identificado en la problemática social de las basuras, por medio de la Empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP, que es la encargada de realizar la recolección de los materiales orgánicos e inorgánicos generados en la zona urbana del municipio.

La ética profesional es la parte de la ética que rige el comportamiento del individuo en su ejercicio profesional, es así como se presenta para EMPUARG S.A ESP, el código de conducta para que el tratamiento y comercialización de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en la comunidad de La Argentina Huila. De acuerdo al sector al que pertenezca la empresa, se tratará el marketing social y responsabilidad social como diferenciador organizacional, estableciendo los objetivos de dichas temáticas que permiten a organizaciones certificarse bajo una gestión global socialmente responsable.

Contiene además el diseño del mapa genérico de los Stakeholders y la matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) entre la empresa y los Stakeholders (actores), estableciendo los actores involucrados en ella a nivel interno y externo, a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales generados por la empresa.

Finalmente se presenta el plan de responsabilidad social empresarial de la empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP, evidenciando un alto nivel de ética, para la protección, bienestar y prolongación de la vida de las personas, en donde se definen los recursos y decisiones para la implementación y publicación de este y se mencionan las estrategias para llevar a cabo la implementación del plan de responsabilidad social, el seguimiento a las mismas y la forma como se da a conocer a los interesados su frecuencia y medio de divulgación. Así mismo se recomienda el modelo de informe de gestión que más se ajusta al plan de responsabilidad social aquí propuesto.

## **1. OBJETIVOS**

### **OBJETIVO GENERAL**

Proponer el plan de responsabilidad social empresarial para la empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP a partir de los aspectos básicos de la responsabilidad social empresarial y de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales generados, la cual incluye diferentes estrategias de solución o mitigación de estos, con el fin de aportar valor a la organización.

### **OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Identificar empresas en el entorno local o regional donde no se incorpore la práctica de la Responsabilidad Social Empresarial
- Elaborar el código de conducta de la empresa propuesta, a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales generados por la empresa.
- Identificar el sector de la economía al que pertenece la empresa argumentando la aplicación del marketing social y corporativo.
- Identificar los actores internos y externos que intervienen en el mapa genérico de los Stakeholders y la matriz de relaciones (influencia vs. Impacto) en la empresa propuesta.
- Proponer estrategias socialmente responsables que permitan a la empresa de servicios PÚBLICOS EMPUARG S.A ESP una construcción futura de la sostenibilidad global.

## **2. PROPUESTA PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS EMPUARG S.A ESP**

En el municipio de La Argentina Huila, la empresa de servicios públicos EMPUARG S.A ESP. Es la encargada de la recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos generados por los habitantes de la zona urbana del municipio, y luego son transportados a lugar de disposición final el relleno sanitario Los Ángeles ubicado en la ciudad de Neiva, generando altos costos en el transporte y la factura de disposición final de estos residuos, los cuales pueden ser procesados y transformados en abono orgánicos y materiales reciclables para el mismo uso de la comunidad, es por esto que un grupo de mujeres Argentinas decidieron conformar la propuesta de emprendimiento social en el manejo y reutilización de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en el municipio de La Argentina Huila.



Grafico 1 logo de la empresa la empresa de servicios públicos EMPUARG S.A ESP  
Fuente: <http://empuargsaesp.gov.co/quienes-somos/>

### **2.1 Direccionamiento Estratégico (Misión, Visión y Valores)**

EMPUARG S.A ESP es una Empresa de servicios públicos constituida bajo el esquema de Sociedad Anónima de Carácter Público, cuyos accionistas son El Municipio De La Argentina y La ESE Hospital Juan Ramón Núñez Palacios, con el fin de prestar los Servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en el casco urbano del Municipio de La Argentina Huila.

Marco Regulatorio: Las Empresas Públicas de La Argentina “EMPUARG S.A. E.S.P”, se ciñe a lo establecido en la ley 142 de 1994 o Estatuto Orgánico de los servicios públicos

domiciliarios, sigue los lineamientos de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), como ente regulador y es Vigilada por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.<sup>1</sup>

Ubicación: La oficina de servicio al cliente está ubicada en la calle 6 N° 3 – 52 segundo piso locales 8 y 9 centro de comercialización de productos agropecuarios, el tratamiento de los materiales se realizan en la planta de tratamiento de residuos orgánicos y sólidos en la vereda pescador.

### ***Misión***

EMPUARG S.A. ESP, Trabaja por la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; con un nivel de excelencia optimo comprometida a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios en condiciones de calidad, subsidiaridad, eficacia, cobertura y sostenibilidad, generando los rendimientos económicos suficientes, contribuyendo en su crecimiento, mejorando la calidad de vida y el desarrollo sostenible del municipio.

### ***Visión***

Posicionarse como una empresa líder en el Departamento del Huila y en el municipio de La Argentina, en la prestación de los servicios públicos, con un nivel de excelencia que satisfaga las necesidades y fortalezca la lealtad de los usuarios a través de la optimización de con la calidad, cobertura y responsabilidad social generando desarrollo socioeconómico y finalmente logrando expansión en el municipio.<sup>2</sup>

### ***Valores***

- Eficiencia: Este principio responde a la primera obligación de EMPUARG S.A ESP, de cumplir su Misión prestando los servicios de forma responsable y eficiente para lograr los objetivos de la empresa.
- Ética empresarial: EMPUARG S.A E.S.P va encaminada en contribuir y afianzar la credibilidad y la confiabilidad de todos sus usuarios, empleados y directivos de la empresa

---

<sup>1</sup> Información tomada de: <http://empresaspublicasdeteruel.gov.co/portal/laempresa/>

<sup>2</sup> Información tomada de: <http://empresaspublicasdeteruel.gov.co/portal/laempresa/>

- Desarrollo Sostenible: Para EMPUARG S.A ESP, es el principio primordial ya que el compromiso social y medioambiental está basado en el desarrollo de sus actividades y en beneficio de los grupos de interés encargados de la recolección, transformación y comercialización de los materiales orgánicos e inorgánicos generados en el municipio.

### ***Principios de EMPUARG S.A ESP***

- La honestidad
- La integridad
- La lealtad
- El respeto
- La solidaridad
- La excelencia en el trabajo realizado
- La responsabilidad social
- Protección al medioambiente
- Trabajo en equipo

### ***Objetivos de EMPUARG S.A ESP***

- Prestar los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo al municipio de La Argentina Huila garantizando la calidad y continuidad de los servicios dentro de los parámetros exigidos por los entes de control, regulación y vigilancia de los servicios públicos domiciliarios.
- Desarrollar proyectos de optimización de la infraestructura para mejorar la cobertura de los servicios ofrecidos, mediante procesos de investigación, desarrollo e innovación que aseguren la sostenibilidad ambiental del municipio.
- Optimizar el talento humano de la empresa a través de programas continuos de formación en competencias y habilidades técnicas

## 2.2 Formato de evaluación del desempeño de la empresa seleccionada

Tabla 1 Formato de evaluación del desempeño empresa EMPUARG S.A ESP

Formato de evaluación Impacto empresa EMPUARG S.A ESP			
Problema		Impacto	Prioridad atención
Económico:	Interno: Altos costos en el transporte y disposición final de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en la zona urbana del municipio de La Argentina.	Disminución en los altos costos de transporte y facturación de disposición final al relleno sanitario Los Ángeles en la ciudad de Neiva. Incrementa los ingresos de la empresa. Mejora los indicadores y las estrategias de gestión administrativa y gerencial de la empresa.	Alta
	Externo: Difícil situación económica que viven las familias dedicadas a la transformación y comercialización de materiales orgánicos e inorgánicos.	Incrementa los ingresos de las familias encargadas de transformar y comercializar el material orgánico e inorgánico producido en el municipio. Ofrece a la comunidad materiales a bajos costos procesados en la misma región. Fortalece a la empresa y la comunidad en el desarrollo de planes estratégicos financieros viables y reutilizables.	Alta
Social:	Interno: Falta de personal capacitado en el procesamiento de los materiales orgánicos e inorgánicos.	Genera empleo entre los habitantes de la comunidad principalmente a las mujeres organizadas del municipio. Motivar a la comunidad para el procesamiento de los materiales generados por la comunidad misma.	Alta
	Externo: Desinterés y falta de apoyo por parte de las entidades locales, nacionales y gubernamentales.	Fortalece el desarrollo y mejora la calidad de vida de las mujeres Argentinas dedicadas al procesamiento de las basuras. Mejorar la calidad laboral del personal dedicado al procesamiento de los residuos orgánicos e inorgánicos.	Alta

Ambiental:	Interno: Falta de aprovechamiento del material orgánico e inorgánicos por parte de la empresa.	Tratamiento especializado al material orgánico e inorgánico generado en la zona urbana del municipio. Aprovechamiento del material generado por las mujeres Argentinas.	Alta
		Disminución de la contaminación visual. Disminución de la contaminación ambiental tanto en el municipio como en el relleno sanitario Los Ángeles.	Alta
	Externo: Falta de conciencia ciudadana en el cuidado del medio ambiente.	Incrementar la preservación y el cuidado del medio ambiente. Utilización de los medios de comunicación para el fortalecimiento del manejo de las basuras y el cuidado del medio ambiente.	

Fuente: Elaboración propia

### 2.3 Justificación del Plan de Responsabilidad Empresarial

El plan de responsabilidad social empresarial es un plan voluntario encaminado en buscar alternativas de solución a una problemática identificada en una comunidad o en una empresa, es por esto que se busca implementar un proyecto de emprendimiento social para la transformación de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en la zona urbana del municipio de La Argentina, mediante el apoyo de la empresas de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP y el desempeño del grupo de mujeres interesadas en transformar y reutilizar los materiales desechados por sus habitantes, buscando el beneficio propio y de toda la comunidad al darle la solución al problema que se está presentando en este sector con relación a las basuras producidas por los usuarios del municipio.

Un proyecto siempre se enfoca en buscar y encontrar la posible solución al problema identificado en el análisis del problema, y para nadie es un secreto que el tema de las basuras en todo el país afecta a la comunidad de manera directa e indirecta con relación al medio ambiente, salubridad, plagas y la contaminación en general, este proyecto está encaminando en brindar una solución a los altos costos de transporte y factura de los residuos inorgánicos depositados en el relleno sanitario Los Ángeles en la ciudad de Neiva Huila desde el

municipio de La Argentina Huila, y generar unos recurso económicos al equipo de mujer que quieren trabajar por el bien del planeta y de ellas mismas en esta comunidad.

Los altos costos de transporte de estos residuos hasta la ciudad de Neiva, no se justifican, se pueden evitar y aún más generar empleo en la comunidad del municipio de la Argentina Huila, ya que estos residuos orgánicos e inorgánicos pueden ser procesados y transformados en abono orgánico y materiales reciclables para el mismo uso de la comunidad, es por esto que el grupo de mujeres Argentinas decidieron presentar la propuesta de emprendimiento social en el manejo y reutilización de los residuos orgánicos e inorgánicos.

Debido a la problemática inicialmente identificada se evidencia en los altos costos de transporte y facturación para la empresa y posteriormente la gran contaminación y producción de los materiales orgánicos e inorgánicos producidos por la comunidad Argentina, se presenta la necesidad de procesar y sacar beneficios a estos materiales, es ahí donde las mujeres Argentina crean el proyecto de responsabilidad social para ayudar a esta problemática con el apoyo y acompañamiento de la empresa EMPUARG S.A ESP., quienes son las encargadas de realizar el procesamiento del material orgánico recolectado por la empresa el día lunes y transportado a la planta de tratamiento de residuos orgánicos “casa loma”, para allí realizarles el respectivo proceso, dando como producto final abono orgánico el cual se comercializa a los agricultores de la región.

Con relación al material inorgánico recolectado por la empresa el día miércoles donde anteriormente eran transportados al relleno sanitario Los Ángeles de la ciudad de Neiva sin ninguna clase de aprovechamiento del material, las mujeres Argentinas iniciaron este año con el proceso de aprovechamiento y el reciclaje del mismo donde ya no es llevado de manera inmediata al mencionado relleno si no que antes pasa por la planta de tratamiento de residuos orgánicos donde estas guerreras realizan transformación del material inorgánico; una vez realizado el proceso se carga lo que realmente no se puede aprovechar para ser llevado al relleno logrando así la reducción en más de un 70% la facturación del transporte y disposición final.

El material aprovechado finalmente es comercializado a las diferentes empresas dedicada a la transformación de estos materiales, los recursos obtenidos es utilizado para el

sostenimiento de las familias de las personas dedicadas al proyecto que hasta la fecha ha sido un éxito.



Gráfico 1 Manejo de Basuras

Grafico 2 Muestra el manejo de basuras respectivo de la empresa EMPUARG S.A ESP  
Fuente: <https://www.verbienmagazin.com/bogota-sin-cultura-de-reciclaje/>

a. Objetivo general

Contribuir a recuperar y mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de la Argentina Huila, mediante la capacitación en programas que controlen y manejen integralmente los residuos para que aporten el equilibrio y cuidado necesario de manera que creen valor para la empresa a la vez que para la sociedad.

b. Objetivos específicos

- Brindar una solución a los altos costos de transporte y factura de los residuos inorgánicos depositados en el relleno sanitario Los Ángeles en la ciudad de Neiva Huila.
- Fortalecer a las mujeres en el tema de manejo y reutilización de los residuos orgánicos e inorgánicos, generando progreso en sus comunidades.
- Ejecutar acciones que buscan contribuir a la gestión ambiental del municipio de Argentina Huila.

- Creación de relaciones productivas con productores locales que favorece la generación de ingresos, en modelos de gana-gana para las partes.
- Mejorar la relación de la empresa con el entorno en donde la sociedad en general está más predispuesta a los mensajes de empresas con políticas socialmente reconocidas.

c. Comunidad beneficiaria

Decimos que una comunidad es un grupo de individuos que tienen ciertos elementos en común, tales como idioma, costumbres, valores, tareas, visión del mundo, edad, ubicación geográfica, por lo general, en una comunidad se crea una identidad común, mediante la diferenciación con otros grupos o comunidades que se unen bajo la necesidad o mejora de un objetivo en común. La población beneficiada con la ejecución del plan de Responsabilidad Social Empresarial, es el municipio de la Argentina, el cual es un municipio de Colombia, del departamento de Huila, situado a 153 km de la capital departamental, Neiva.

El municipio se divide administrativamente en barrios y veredas:

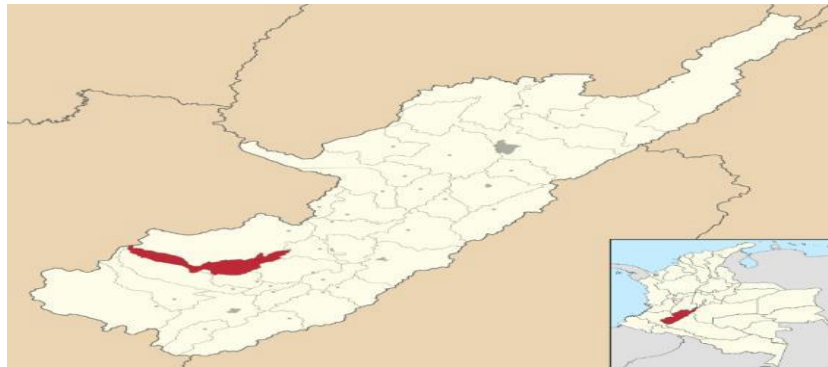
En la siguiente tabla se presenta la distribución del municipio de la Argentina-Huila

*Tabla 1 División del Municipio*

Barrios	Veredas
La Primavera, Corinto, Centro, Primitivo Losada, Villa del Cambis, Las Brisas, Villa Flores, 20 de julio, Nueva Esperanza, Plata Vieja, Divino Niño y Villa Mejia	Pescador, La Unión, Quebrada Negra, Santa Helena, El Progreso, Betania, Bajo Carmen, Alto Carmen, Blanquesino, Sinai, Las Toldas, Las Águilas, Bajo Pensil, Alto Pensil, Lourdes, Las Minas, El Mirador, Agua Blanca, El Rosario, Buenos Aires, San Bartolo, Campo Alegre, La Esperanza, La Pedregosa, El Paraiso, Marcella, Bella Vista, Los Milagros, El Pensil

Fuente: [https://es.wikipedia.org/wiki/La\\_Argentina\\_\(Huila\)](https://es.wikipedia.org/wiki/La_Argentina_(Huila))

El siguiente grafico muestra la ubicación geográfica del municipio de la Argentina-Huila



*Gráfico 2 Ubicación de la Argentina*

Fuente: [https://es.wikipedia.org/wiki/La\\_Argentina\\_\(Huila\)](https://es.wikipedia.org/wiki/La_Argentina_(Huila))

La propuesta de emprendimiento social en el manejo y reutilización de los residuos orgánicos e inorgánicos puede ser una alta fuente de ingresos para los beneficiarios del plan, motivan a cada uno de los mismos a la apropiación del proyecto facilitando así la transferencia de la responsabilidad empresarial garantizando una mayor productividad y calidad del sistema de producción.

#### d. Metas a cumplir

Mejorar el entorno físico local, gracias a las alianzas estratégicas que se llevaran a cabo con entidades públicas y privadas que permitirán fortalecer los conocimientos tanto de los empleados de la empresa como en la comunidad general, con el tema del manejo y reutilización de los residuos orgánicos e inorgánicos, reduciendo de esta forma los altos costos de transporte y factura de los residuos inorgánicos depositados en el relleno sanitario Los Ángeles en la ciudad de Neiva Huila.

Con el fin de poner en marcha esta iniciativa de negocio, se considera recomendable adelantar un proceso de capacitación a los agentes de la región en aspecto primordiales de la actividad, especialmente en temas de logística y almacenamiento. Para garantizar las buenas prácticas de esta actividad, se empleará tiempo estipulado para la sensibilización, posteriormente se hablaría de la producción como tal y finalmente se seguirán las actividades de seguimiento, en cumplimiento de las acciones ya planteadas.

De igual manera es importante tener claro la importancia de hacer inversiones socialmente responsables con respeto al medio ambiente y contribuyendo al desarrollo sostenible, identificando y aprovechando las oportunidades de negocios y realizar alianzas estratégicas con la comunidad para buscar objetivos comunes, para de esta manera contribuir a recuperar y mejorar la calidad de vida de los habitantes del municipio de la Argentina Huila, mediante la capacitación en programas que controlen y manejen integralmente los residuos para que aporten el equilibrio y cuidado necesario de manera que creen valor para la empresa a la vez que para la sociedad.

### **3. CÓDIGO DE CONDUCTA**

#### **3.1 Modelo Gerencial Seleccionado**

El método Kaizen es una herramienta de calidad proveniente que busca una mejora continua de todos aspectos de la organización, incluyendo a las personas que forman parte de ella. Es un sistema de gestión que está orientado a la mejora continua de procesos en busca de erradicar todas aquellas ineficiencias que conforman un sistema de producción y de esta manera garantizar eficiencia en los diferentes procesos y actividades de la empresa.-

Beneficios Modelo Kaizen:

- Aumento de los niveles de satisfacción: Un hecho que tiene un impacto directo en la forma en que se hacen las cosas, iniciando un ciclo de motivación que se mantiene en el tiempo.
- Mayor grado de compromiso: Los miembros del equipo presentan un mayor interés en su trabajo y son más proclives a comprometerse con las metas de la organización.
- Incremento de la competitividad: Contribuye a la adaptación de los diferentes procesos eliminando los procesos repetitivos, garantizando confiabilidad de la empresa.
- Optimización de la resolución de problemas: Al enfocar los procesos desde una perspectiva de búsqueda de soluciones, los propios empleados están capacitados para resolver problemas de forma continua.
- Fortalecimiento de los equipos: Al trabajar juntos para resolver problemas, gracias al método Kaizen se fortalecen los vínculos y se construyen equipos mejores y más resistentes, preparados para afrontar cualquier desafío.

#### **3.2 Guía e iniciativa Mundial aplicada para la construcción del código de conducta**

##### ***Libro Verde***

Plasma las líneas de la política gubernamental europea en RSC, para promover la calidad y la coherencia de las prácticas de responsabilidad social. Se refiere sobre cómo la empresa toma a su beneficio las prácticas efectivas, promoviendo el desarrollo de experiencias innovadoras,

umentando la claridad e incrementando la certeza del valor y la certificación de la empresa. Además es importante que las políticas nacionales guarden relación con las políticas comunitarias y con los estándares y códigos internacionales, para de esta todos estar en sintonía con un solo objetivo.

### **3.3 Código de conducta de la Empresa de servicios públicos EMPUARG S.A ESP**

#### ***Introducción***

El código de conducta de una empresa ha sido considerado como una de las herramientas de gestión que rige los altos órganos de una empresa, ya que la ética es la rama del saber que se ocupa del estudio de las acciones morales de los individuos, los grupos y la sociedad, así mismo las reglas y normas que rigen a las empresas. Los códigos de conducta son una declaración formal en donde se registran los valores y estándares éticos de una empresa y organización, este tipo de guías ayudan a diseñar y establecer el tipo de normas de comportamiento en términos de RSE.

Es así como EMPUARG S.A ESP, realizará el presente código de conducta bajo un adecuado tratamiento y comercialización de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en la comunidad de La Argentina Huila, teniendo en cuenta la importancia de esta herramienta organizacional, para la vida empresarial desde el ámbito profesional y laboral, para los aspectos sociales, económicos y ambientales.

#### ***Justificación***

El código de conducta que constituye la empresa EMPUARG S.A ESP, es una herramienta de autorregulación de trascendencia ética, que sirve para orientar la conducta empresarial frente a la gestión integral eficaz y transparente de la misma. Para ello se debe tener en cuenta el código de conducta con la finalidad de que el tratamiento y comercialización de los residuos orgánicos e inorgánicos generados en la comunidad de La Argentina Huila, se efectúen con transparencia, integridad, eficiencia, eficacia y calidad en el servicio prestado por parte de la empresa y las mujeres encargadas de la transformación de

estos materiales, protegiendo siempre el medio ambiente y encargados de fortalecer las relaciones de confianza con usuarios, empleados y directivos.

### ***Objetivo General***

Establecer los principios básicos éticos y morales que deben regir los directivos y empleados de EMPUARG S.A ESP, mediante el código de conducta establecido por la empresa.

### ***Objetivos específicos***

- Diseñar normas éticas que velen por la protección y el cuidado del medio ambiente.
- Ejecutar acciones que busquen contribuir a la gestión de la calidad total de la empresa.
- Contribuir con el desarrollo y funcionamiento del código de conducta de la empresa.
- Sensibilizar al personal en la importancia que tiene el código de conducta para el buen funcionamiento de la empresa.

### ***Decisión de alta gerencia:***

Para las Empresas Públicas de La Argentina “EMPUARG S.A. E.S.P”, el Código de Ética y de Buen Gobierno, más que un conjunto de reglas restrictivas e impositivas, es el compromiso con un ejercicio público responsable y solidario, sustentado en valores y principios, en donde cada uno de sus destinatarios se compromete a tomar conocimiento del Código de Ética y de Buen Gobierno y asumir el compromiso de su debido cumplimiento.

Las normas éticas de los directivos y trabajadores, se encuentra plasmada en los valores empresariales con sus pautas de comportamiento, a través de la cuales se busca orientar las acciones de los funcionarios frente a las diferentes situaciones que afrontan, a través de la participación ciudadana que constituye la base estable para alcanzar el éxito empresarial y contribuir así al progreso integral de la comunidad de la Argentina Huila, que se eta viendo altamente afectada por la problemática de las basuras.

### ***A quien aplica:***

En su modelo de gestión organizacional que incorpora en la cadena de valor EMPUARG S.A. E.S.P contiene prácticas asociadas al bienestar y sostenibilidad de toda la empresa en armonía con el medio ambiente y sus grupos de interés, atendiendo a sus expectativas legítimas, para lograr un alto impacto en la eficiencia y eficacia, entre los que se encuentran:

- Comunidad: Coordinar acciones de común acuerdo y adelantar estrategias que conduzcan al desarrollo de la región conservando y recuperando el ecosistema buscando un equilibrio ecológico sostenible.
- Directivos: Análisis y definición de los puestos de trabajo para el personal existente de la empresa, en donde los objetivos planteados por las personas integradas en ella deben estar orientados más allá de aspectos económicos, deben además satisfacer las necesidades de la sociedad.
- Equipo de trabajo: Implementar mecanismos de comunicación y ésta se fomentará mediante diversos ejercicios grupales adaptados a la dinámica de la empresa, fortaleciendo los vínculos laborales y perfeccionando la calidad del trabajo en cada empleado.

### ***Conformación de un equipo que lo dinamice:***

Para apoyar la formulación de estrategias de operación y articulación del Modelo dentro de la entidad, se constituirá un Grupo de Trabajo del código de conducta, el cual estará integrado por:

- Un delegado de la Gerencia General
- Encargado del Planeamiento y Control
- Encargado de la Gestión Humana y Administrativa
- Jefe de la Oficina de Control Interno y Gestión
- Dos delegados del grupo de gestión.

Proponer al Comité de Gestión y Desempeño el Plan del código de conducta para su aprobación y seguimiento, orientando las capacitaciones de la Empresa en materia de conducta y articulando las labores de los Gestores, ejecutando actividades de difusión del

Código y resolviendo casos de conflictos de interés que no hayan podido ser resueltos por el superior inmediato.

El Comité se reunirá al menos 4 veces al año y se convocará de conformidad con el reglamento interno que debe expedir, al igual que se destinara los recursos necesarios para la elaboración y cumplimiento del código de conducta.

***Instancias de sensibilización y comunicación en la elaboración:***

Teniendo en cuenta que:

**Misión:** EMPUARG S.A. ESP, Trabaja por la prestación eficiente de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo; con un nivel de excelencia optimo comprometida a satisfacer las necesidades de nuestros usuarios en condiciones de calidad, subsidiaridad, eficacia, cobertura y sostenibilidad, generando los rendimientos económicos suficientes, contribuyendo en su crecimiento, mejorando la calidad de vida y el desarrollo sostenible del municipio.

**Visión:** Posicionarse como una empresa líder en el Departamento del Huila y en el municipio de La Argentina, en la prestación de los servicios públicos, con un nivel de excelencia que satisfaga las necesidades y fortalezca la lealtad de los usuarios a través de la optimización de con la calidad, cobertura y responsabilidad social generando desarrollo socioeconómico y finalmente logrando expansión en el municipio<sup>3</sup>.

La comunicación y sensibilización es una de los pasos más importante de toda organización, comunidad y empresa, ya que por medio de ella damos a conocer lo que se quiere y se pretende alcanzar en la empresa, más aún con relación al código de conducta a seguir:

- Calidad: En la prestación del servicio por parte de los empleados de la empresa.
- Efectividad: Alcanzar las metas y los objetivos propuestos por la empresa.
- Sostenibilidad: Cumplir a cabalidad con la prestación de los servicios de manera responsable.

---

<sup>3</sup> Información tomada de : <http://empresaspublicasdeteruel.gov.co/portal/laempresa/>

- **Honestidad:** Realizar las labores y cobro del servicio con rectitud y transparencia, así mismo la ejecución de los recursos económicos obtenidos.
- **Cumplimiento:** Hacer y ejecutar las acciones pertinentes a la actividad de la empresa de manera oportuna y precisa para sus empleados y usuarios.
- **Integridad:** Las áreas de estudio dentro del objeto que se desea conseguir por parte del grupo de mujeres hacen referencia a las buenas prácticas en su inicio para organizar:
  - ✓ Condiciones socio-laborales.
  - ✓ Participación de las señoras en la empresa.
  - ✓ El desarrollo comunitario.
  - ✓ La utilidad social de la producción realizada.
  - ✓ El proceso empresarial.
  - ✓ La cualificación de la fuerza de trabajo

### ***Normatividad***

El Código de Conducta Empresarial es una guía de comportamiento que nos hace hacer cumplir con los valores éticos, para ayudarnos a adoptar conductas Correctas, que contribuyan a la imagen Positiva de EMPUARG S.A ESP.

#### **Norma 1:** Cumplimiento de las leyes:

La organización y sus colaboradores están sometidos por la ley nacional, Deben cumplirlas en su total cabalidad, Mas allá de esto, los empleados deben de cumplir las normas de la empresa a si estas tengan diferencias con las normas legales del estado colombiano.

#### **Norma 2:** No corrupción:

Tanto la empresa como los empleados no deben tener antecedentes, No ser partícipes y/o tener ningún vínculo con temas de corrupción, que perjudiquen la reputación de la organización. A si como aceptar dadas, Favores a cambios de dinero o trato preferencial con alguien en especial; A si como tener relaciones con grupos al margen de la ley, entre otras.

**Norma 3:** Conservación del medio ambiente:

Más allá de ser una compañía dedicada al tratamiento y/o mejoramiento del medio ambiente, Es un deber de todos nosotros tanto dentro como fuera de la organización, Prevenir, Cuidar, incentivar, Contribuir para el bienestar del ambiente. En donde realizaremos planes de mejora en este aspecto.

**Norma 4:** Trato por igual:

La organización y el personal, trataran a todas las personas Y/o usuarios por igual, No existirá ningún tipo de discriminación, ya sea por raza o sexo; El servicio será igual para todos y no existirán servicios preferenciales para algunas personas.

**Norma 5:** Seguridad de la Información:

Queda totalmente Prohibido compartir información que ponga en riesgo la actividad de la empresa, La información debe de quedar en la empresa y no puede ser compartida con Familiares, amigos o demás personas. En el caso de incumplir esta norma, se puede incurrir en multas. En esta norma abarca todo lo relacionado con procesos operativos y/o administrativos.

**Norma 6:** Respeto:

Mas haya de ser una norma, Por ética y principios se debe de siempre tener respeto por los compañeros y/o superiores, el respeto debe de ser mutuo sin importar el nivel jerárquico. Siempre se debe de pedir el favor y dar las gracias, “Actuar con cordialidad”, Quedan prohibidos los insultos. En el caso de no hacer cumplir esta norma, se puede incurrir en una falta grave.

**Norma 7:** Buena imagen corporativa:

Debemos de promover una buena imagen corporativa, La cual lograremos actuando de manera correcta por fuera de la empresa, Respetando las personas, Esto se logra sin incurrir en problemas y/o escándalos, que afecten la buena imagen de la compañía.

Son obligaciones de los grupos de interés:

- Comprender y divulgar la información contenida en el Código y actuar conforme a los valores de honestidad, compromiso, justicia, diligencia y respeto, y apropiar el comportamiento establecido en el mismo.
- Declarar que conocen, entienden y se comprometen a cumplir las disposiciones establecidas en el Código de Integridad.
- Denunciar por los canales dispuestos para tal fin, todo hecho ilícito que sea de su conocimiento.
- Cooperar en el desarrollo de las investigaciones internas o externas que tengan por objeto establecer posibles violaciones a este Código.
- Planificar la operación en coherencia con los objetivos organizacionales.
- No hacer uso de su cargo, actividad o influencia buscando un beneficio propio.
- No utilizar, o permitir que se utilicen, de forma indebida los bienes de la Empresa.
- Crear y apoyar las actividades para la actualización del código de conducta.

### ***Recopilación de insumos y redacción provisoria:***

Comunicación del código:

- Comunidad: Dentro de la página corporativa se contará con información de valores, políticas e informes de gestión del código.
- Equipo de trabajo y directivos: Socialización del código de conducta anualmente, en donde se incluye la promoción de valores y políticas.

Evaluación del código de conducta:

- Nivel de aplicación de valores: Anual
- Nivel de aplicación de políticas organizacionales: Anual.
- Nivel de percepción externa frente a la gestión de la conducta e imagen corporativa:  
Anual

Criterios en el cumplimiento: Para la elaboración de la guía se pueden considerar las siguientes características; Siendo Flexibles, adaptables, responsables y dinámicos. La Guía comprende unos principios universales que tienen la posibilidad de ser re contextualizados, apropiados y resignificados en las condiciones propias de cada empresa en este caso EMPUARG S.A ESP. Así mismo contiene metodologías y esquemas de implementación que podrán ser adaptables también al contexto de acuerdo con las prioridades y necesidades de la comunidad de La Argentina Huila, presentando siempre un equipo ético.

Investigación y aplicación de sanciones por incumplimiento del código: El equipo es el responsable de realizar investigaciones de carácter disciplinario que se deriven de los casos analizados por presunto incumplimiento del código de conducta y es responsabilidad del gerente general imponer las sanciones respectivas de acuerdo a lo establecido en el reglamento interno.

Vigencia y divulgación: Entrará en vigencia a partir de la aprobación por parte de la junta directiva y será divulgado a todos los empleados y grupos de interés y será reformado cuando la empresa lo amerite.

### **3.4 Recursos financieros y decisiones de inversión objeto del código de conducta en la empresa EMPUARG S.A ESP**

La siguiente tabla presenta los recursos de inversión objeto del código de conducta en la empresa EMPUARG S.A ESP

<b>Concepto</b>	<b>Valores</b>
<b>Recopilación de la información</b>	100.000
<b>Socialización y comunicación del código</b>	250.000
<b>Folletos</b>	100.000
<b>Capacitaciones</b>	150.000
<b>Fotocopias</b>	50.000
<b>Total</b>	650.000

Tabla 2 Recursos Financieros  
Fuente: Elaboración propia

Es importante tener en cuenta que estos recursos al igual que todo el manejo financiero deben:

- Mejorar la toma de decisiones, las cuales pueden hacerse efectivas tanto en la fase de planificación como en etapas posteriores o, incluso, al final del proyecto.
- Identificar los principales riesgos, lo cual permite crear estrategias para reducir los efectos de esos riesgos y seguir adelante con las tareas propuestas.
- Promueve un alto grado de organización conjunta, es decir, de todos aquellos que hacen parte del proyecto.
- Reduce los costes del proyecto, tanto los que estaban previstos en la fase inicial, como aquellos que se derivan de fallos o errores.

## **GLOSARIO**

**RESIDUOS ORGÁNICOS:** Son aquellos que tienen la característica de poder desintegrarse o degradarse rápidamente, transformándose en otro tipo de materia orgánica.

**RESIDUOS INORGÁNICOS:** Son los que por sus características químicas sufren una descomposición natural muy lenta.

**MODELO GERENCIAL:** Estrategia de gestión operativa de administración que se utilizan para direccionar el sistema estratégico de una empresa u organización.

**NORMATIVIDAD:** Conjunto de reglas o leyes que se encargan de regir el comportamiento adecuado de las personas en una sociedad.

**CÓDIGO DE CONDUCTA:** Documento redactado voluntariamente por una empresa en el que se expone una serie de principios que se compromete unilateralmente a seguir.

**ETICA:** Definida como la temática que estudia la moral y determina como deben actuar las personas de una comunidad.

**STAKEHOLDERS:** Es la agrupación de trabajadores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores, entre muchos otros actores clave que se ven afectados por las decisiones de una empresa.

## 4. STAKEHOLDERS

### 4.1 Breve descripción de los Stakeholders

Los Stakeholders pueden ser definidos como todos los actores sociales que, producto de las decisiones y objetivos de una empresa se pueden ver afectados, ya sea de forma positiva o negativa, por ende esto se convierten en un punto clave para el desarrollo sustentable de la organización. De tal manera es de vital importancia generar una relación integral con los mismos para obtener los objetivos propuestos en todos los ámbitos posibles.

Los Stakeholders (participantes) o grupos de interés para una empresa, son los mayor involucrados en el desarrollo empresarial según la prestación que hace ya sea producto o servicio. En la empresa EMPUARG S.A ESP domiciliarios del municipio de la argentina en el departamento del Huila está diseñada en la prestación de los servicios básicos en el casco urbano y brindan los servicios de alcantarillado, acueducto y aseo, regido y controlado por los gobiernos municipales, departamentales y nacional para que este servicio sea prestado con una alta calidad velando por los derechos de los cliente.

### 4.2 Mapa genérico

En el siguiente grafico se muestra el Mapa Genérico De Stakeholders para la empresa EMPUARG S.A ESP



Gráfico 3 Mapa Genérico Stakeholders  
Fuente: Elaboración propia

Para EMPUARG S.A ESP encargada de prestar los Servicios públicos domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo, en el casco urbano del Municipio de La Argentina Huila, es claro que el Gobierno es la autoridad, quien dirige y controla las actividades propias de la empresa, velando por los intereses y derechos de los ciudadanos. Garantizar a los Accionistas determinados en El Municipio De La Argentina y La ESE Hospital Juan Ramón Núñez Palacios, un beneficio económico adecuad, siempre teniendo en cuenta las expectativas del mercado que mantenga la vida empresarial.

La empresa EMPUARG S.A dentro de su esquema de RSE diseña compromisos internos los cuales tienen como actores claves a la Gerencia y sus Empleados y estos toman las mejores decisiones consientes de la actividad para que el impacto social, económico, ambiental en sus clientes y medio ambiente genere una demanda altamente confiable y así convertirse en una organización sustentable.

Los Empleados, están dados en cada una las mujeres emprendedoras y demás personal que hace parte de la empresa, que en conjunto buscan satisfacer las necesidades de los usuarios que utilizan el servicio de la empresa.

Los Proveedores que son las personas o una empresa que proporciona existencias y abastecimiento a otra empresa para que ésta pueda explotarlos en su actividad, son vitales para su funcionamiento, constituyen empresas que prestan bienes y servicios a la empresa, de calidad, a tiempo y con quienes se construyen bases sólidas de ingreso en la dinámica de la economía regional, a través de la generación de empleo y actividades comerciales.

Estos mecanismos de compromisos no podrían ser sustentables sin considerar a los proveedores y las empresas recicladoras los cuales suministran los productos para que estos servicios sean los mejores en calidad y generen un conjunto de estrategias principales al consumidor lo cual genere un valor de la empresa el querer lo mejor para su entorno.

EMPUARG S.A ESP identifica a la comunidad dentro del conjunto de ciudadanos establecidos en su área de influencia del municipio de la Argentina Huila, quienes son los directos beneficiarios con el servicio que se presta por parte de la empresa.

Cientes, comprendido en las personas que utiliza los servicios que presta EMPUARG SA ESP, se busca lograr establecer mecanismos que permitan la mejora continua de los procesos, aunando esfuerzos por suplir las necesidades manifiestas de este grupo de interés.

**4.3 Matriz de relaciones (influencia vs. Impacto)**

Los actores involucrados en el Stakeholders EMPUARG S.A ESP., se relacionan en la matriz de influencia e impacto con el fin de que podamos darle continuidad al proyecto que la empresa y las mujeres Argentina iniciaron con el fin de transformar y comercializar los materiales orgánicos e inorgánicos generados en el municipio de La Argentina.

Matriz de relaciones (Influencias vs Impacto) entre la empresa EMPUARG S.A ESP y los Stakeholders (actores) identificados



Gráfico 4 Matriz de influencia e impacto

Fuente: Elaboración propia

La matriz de influencia e impacto está diseñada en 4 cuadrantes en los cuales se relacionaron los actores que están involucrados en la empresa EMPUARG S.A ESP, cada uno de ellos fueron ubicados en la matriz teniendo en cuenta la responsabilidad e importancia de

los mismos, con esto se busca incluir en este proyecto a todos los actores que intervienen en ellos de forma directa e indirecta.

En los cuadrantes:

- *Mantenerlos informados y nunca ignorarlos:* Se relacionó a el gobierno y los accionistas debido a que ellos son los actores encargados de vigilar las acciones, regir y aprobar las normas, leyes, decretos y acuerdos por las cuales se rige la empresa.
- *Trabajar para ellos:* Se ubicó la gerencia, los funcionarios y el medio ambiente ya que la gerencia es la encargada de diseñar las funciones, estrategias para que los funcionarios las apliquen en la protección y el cuidado del medio ambiente.
- *Mantenerlos informados con mínimo esfuerzo:* aquí se relacionó a los usuarios y la comunidad ya que ellos son los beneficiados con la prestación de los servicios públicos que presta la empresa que es lo que ellos necesitan y requieren de ella.
- *Trabajar con ellos:* Se relacionó a la empresa recicladora que es la encargada de transformar y comercializar los materiales orgánicos e inorgánicos generados en la zona urbana del municipio de la Argentina Huila.

## 5. PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Se presenta el Plan de Responsabilidad Social Empresarial de EMPUARG S.A ESP

*Tabla 3 Plan de responsabilidad social empresarial*

<b>PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA EMPUARG S.A ESP</b>							
<b>Dimensión</b>	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos	Indicador	Seguimiento
<b>Económica</b>	Accionistas Proveedores Gobierno	Implementar normas de calidad en el sector, aplicando criterios de compromiso, responsabilidad y conciencia, construyendo bases sólidas de ingreso en la dinámica de la economía regional, Obteniendo beneficios ambientales y/o económicos para la empresa y la comunidad.	Generación de empleo y actividades comerciales, asegurando la sostenibilidad de la empresa, contando con mano de obra calificada, garantizando una correcta prestación del servicio.	Permanente	Instalaciones de la empresa, personal profesional para los cargos directivos, equipos necesarios para la recolección y procesamiento de los residuos orgánicos e inorgánicos, legalización de la empresa ante los entes de control.	Número de informes elaborados por cada proceso/ Número de procesos a documentar	Verificar el cumplimiento de las metas propuestas cada dos meses, permitiendo el mejoramiento continuo de las estrategias empresariales.
	Empleados Clientes	Establecer los mecanismos y las herramientas necesarias para cumplimiento eficiente y eficaz con la transformación y comercialización del material orgánico e inorgánico producido en el municipio, mejorando el servicio, aunando esfuerzos por suplir las necesidades manifiestas de este grupo de interés.	Realizando campañas publicitarias (folletos, canal local, radio, perifoneo, redes sociales) fomentando en los hogares la separación en la fuente, brindando asesoramiento continuo a la empresa, y de esta manera aportar a un verdadero cambio de vida en la comunidad y en el medio ambiente.	Permanente	Infraestructura de la empresa, mujeres Argentinas dedicadas al procesamiento de los materiales orgánicos e inorgánicos, empresas suministradoras de los materiales y suministros, personal profesional y	Evaluaciones aplicadas de desempeño a todos los trabajadores de la empresa / Total de evaluaciones correctas en el desempeño de los trabajadores.	Diálogo mensualmente con los grupos de interés alcanzando el cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social.
<b>Social</b>							

---

operativo.

---

<b>Ambiental</b>	Comunidad Medio Ambiente	Disminuir la contaminación ambiental del entorno, trabajando en la adecuada disposición de residuos orgánicos e inorgánicos, de acuerdo con la normatividad ambiental actual vigente, evitando que estos se manipulen y lleguen a sitios inadecuados.	Realizar la recolección de los residuos orgánicos e inorgánicos en los horarios establecidos y efectuando el tratamiento oportuno de estos materiales, teniendo como resultado un beneficio para el municipio, la empresa y las mujeres Argentinas en el aprovechamiento de material generado en la comunidad Argentina.	Permanente	Municipio de la Argentina Huila, Instalaciones de la empresa, personal encargado y los equipos dispuestos para la recolección y procesamiento de los residuos orgánicos e inorgánicos.	Actividades realizadas para la publicación de la política de eco- eficiencia / Total de actividades a desarrollar para la elaboración y publicación de las políticas de eco-eficiencia	Seguimiento y supervisión mensual a la planta recicladora en el proceso de separación transformación y comercialización de los materiales orgánicos e inorgánicos, continuar con la participación en el desarrollo sostenible del municipio semestralmente, en un marco de corresponsabilidad y respeto de los derechos humanos y ambientales.
------------------	--------------------------	---	--	------------	--	--	--

Fuente: Elaboración propia

## Plan de comunicaciones a los interesados (stakeholders)

Se muestra el plan de comunicaciones a los interesados de la empresa EMPUARG S.A ESP

Tabla 4 Plan de comunicaciones

PLAN DE COMUNICACIONES			
<b>Dimensión Económica</b>	Stakeholders	Frecuencia	Medio
	Accionistas	Bimestral	En persona
	Proveedores		Correo empresarial
	Gobierno		Actas de comité
			Informes publicados en la página de la empresa
			Folletos
<b>Social</b>	Empleados	Mensual	En persona
	Clientes		Correo
			Radial
			Página virtual de la empresa
			Folletos
			Telefónicamente
			Talleres
		Redes Sociales	
		Reuniones	
<b>Ambiental</b>	Comunidad	Trimestral	Radial
	Medio Ambiente		Carteles
			Reuniones
			página virtual de la empresa
			Folletos
			Perifoneo
		Campañas puerta a puerta	
		Redes sociales	

Fuente: Elaboración propia

### 5.1 Recomendación del modelo de informe RSE

El modelo de gestión que más se destaca en este sector y abarca aspectos de responsabilidad social para la empresa EMPUARG S.A ESP es el modelo Global Reporting Initiative (GRI), ya que es una red mundial de expertos multi Stakeholders, que promueve transparencia, reporte, sostenibilidad, rendición de cuentas y apertura de la información. Principalmente esta guía ofrece el apoyo necesario para describir los resultados de la aplicación de códigos, políticas y sistemas de gestión mediante memorias, es también una herramienta muy útil a la hora de realizar comparaciones

entre distintas organizaciones y sectores, y la interacción de estos con sus “Stakeholders”.

Este modelo permite que se comunique y se genere información sobre la función de la empresa que es muy indispensable en el municipio de la Argentina- Huila, contando con la intervención de todos los Stakeholders involucrados en el funcionamiento y a su vez genera transparencia dentro de los términos de ética empresarial.

La Responsabilidad social empresarial hoy en día es un pilar fundamental para las organizaciones ya que contribuyen al desarrollo humano y sostenible, que se refleja a través del compromiso y confianza que se brinda a la organización a todos sus empleadores, grupo familiar, y medio ambiente; de esta manera se evidenciarán resultados positivos en beneficio de las mismas al igual que favorecen y mejoran la calidad de vida de la comunidad en general.

## 6. CONCLUSIONES

El éxito para el desarrollo de un Modelo de Responsabilidad Social, depende del interés de la misma organización, de esta forma, el proceso no debe ser desarrollado por una sola dependencia sino que debe involucrar a todos los actores internos de la organización y debe surgir dentro de la estrategia gerencial de la empresa para conocer los intereses y necesidades de sus Stakeholders y generar ventajas competitivas de la mano con la responsabilidad social empresarial.

La importancia de la actuación empresarial socialmente responsable, radica en el reconocimiento de los riesgos e impactos que los directivos tomen en las decisiones que tiene sobre los Stakeholders, y que están articulados con el código de ética, y se gestionará con el quehacer diario de las empresas, resaltando que la investigación y la redacción de un código de conducta ayudan a definir como deseamos que sea el comportamiento de nuestros colaboradores, fortaleciendo la cultura ética y políticas de nuestras empresas, buscando la integración, armonía y confianza entre los actores.

De igual manera mediante la elaboración de este plan de responsabilidad social empresarial, se identificaron los impactos económicos, sociales y ambientales generados por las empresas, permitiendo proponer estrategias y metodologías que permitan la incorporación de esta en la toma de decisiones con alcance social, político y ambiental necesarios para la construcción futura de la sostenibilidad global.

Uno de los puntos importantes y gratificantes en la elaboración y construcción del plan de responsabilidad social empresarial en esta oportunidad, es la identificación de la problemática presentada en esta comunidad, y a su vez, la aplicación de las estrategias y alternativas de solución a la transformación y comercialización de los materiales orgánicos e inorgánicos generados en el municipio de La Argentina, a cargo de la Empresa de Servicios Públicos EMPUARG S.A ESP.

## 7. BIBLIOGRAFIA

- 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>
- 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>
- Cueto, C. & Cuesta, G. (2017). La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Capítulo 2. (pp. 33-38). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=4870250&tm=1510367839242>
- Cueto, C. & Cuesta, M. (2017). La administración pública de la responsabilidad social corporativa. Capítulo 2. (pp.16-20). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=4870250&tm=1510368778885>
- Dàvila, L. (2017). OVI – Còdigo de Conducta. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/14162>
- De la Cruz, C. & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. (Spanish). *Empresa Y Humanismo*, 19(2), 69-118. doi:10.15581/015.XIX.2.69-118. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=117625019&lang=es&site=eds-live>

- Dirección de Asuntos Económicos Multilaterales de DIRECON. Instrumentos de Responsabilidad Social (Santiago de Chile, 2013). Recuperado de <https://www.direcon.gob.cl/wp-content/uploads/2013/09/Instrumentos-de-Responsabilidad-Social-Empresarial-DIRECON.pdf>
- Empuarg SA ESP. (2019). EMPUARG S.A ESP Suminramos agua de la mejor calidad. Recuperado el Febrero de 2019, de <http://empuargsaesp.gov.co/>
- Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. [N.p.]: ECU. (pp. 17-36, 91-116 y 253). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>
- Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 193-225). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>
- Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. (Pp.36-47 y 229-235). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>
- Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 193-228). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>
- Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. Editorial ECU. (pp. 125-192, 237-246, 259-266). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>
- Guioteca. (2011) ¿Qué son los stakeholders? Obtenido de <https://www.guioteca.com/rse/que-son-los-stakeholders/>
- Ibarra, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. Revista de Derecho, (41), (pp. 51-82). Recuperado de

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es).

Intedya. Consultoría, Auditoría y Formación. (2018). ¿Qué es el Global Reporting Initiative (GRI)? Recuperado el 05 de Mayo de 2019, de <http://www.intedya.com/internacional/282/noticia-que-es-el-global-reporting-initiative-gri.html>

Narvæz, M. (2018). Marketing Corporativo vs. Marketing social. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/18149>

Núñez, G. ONU, CEPAL. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos. (2004). La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. (pp. 19-21). Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5779-la-responsabilidad-social-corporativa-un-marco-desarrollo-sostenible>

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>

Powtoon Ltd. (2012-2018). POWTOON make it awesome. Obtenido de <https://www.powtoon.com/my-powtoons/?#/>

Wikipedia la Enciclopedia Libre. (2019). La Argentina (Huila). Obtenido de [https://es.wikipedia.org/wiki/La\\_Argentina\\_\(Huila\)](https://es.wikipedia.org/wiki/La_Argentina_(Huila))

## ANEXOS

Vídeo contextualización marketing social versus marketing corporativo

<https://www.youtube.com/watch?v=JS16Bu2O4Ig&rel=0>