

**Formulación plan estratégico de RSE para la empresa Universidad del Quindío
(Uniquindío), ubicada en Armenia Quindío**

Oscar Andrés Luna Delgado

Yudy Alexandra Carvajal Zamora

Carlos Daniel Ríos Sánchez

Yuly Paola Barrera Torres

Asesor

César Leandro González Ríos

Universidad Nacional Abierta y Distancia UNAD

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

Administración de Empresas

2026

Resumen

En el campo empresarial y organizacional las metodologías relacionadas con el compromiso ético han presentado una transición hacia un enfoque sistémico que integra ética corporativa, sostenibilidad operativa, ciudadanía empresarial y generación de valor compartido, posicionándose como un componente estructural del pensamiento estratégico contemporáneo que ha evolucionado hacia un modelo adaptativo, multidimensional y orientado a la gerencia integral de impactos mejorando la sostenibilidad.

(Díaz, 2014) afirma que la RSE se entiende como una herramienta de gerencia que optimiza la competitividad mediante prácticas sostenibles e innovadoras, evidenciadas en organizaciones que articulan programas ambientales, inclusión comunitaria y fortalecimiento del capital humano. Asimismo, *(León y León, 2018)* destacan la centralidad de la transparencia, la garantía de derechos y la vinculación efectiva de los stakeholders, elementos que requieren sistemas robustos de diagnóstico, debida diligencia y medición de desempeño. En el entorno institucional, la creciente presión derivada de las crisis climáticas y los compromisos globales de sostenibilidad demanda que organizaciones, incluidas instituciones de educación superior, adopten estándares internacionales como la Guía Internacional ISO 26000 y articulen su gestión con los Objetivos Mundiales en relación a la Agenda 2030, *(ISO, s. f.; Naciones Unidas, 2015)*. En este sentido, el desarrollo del informe, presenta un diagnóstico realizado a la Universidad del Quindío basado en fundamentos teóricos herramientas de recolección de información que permiten evidenciar brechas entre la narrativa institucional y la operación, por lo que se presenta un plan de acción estratégico fundamentado acciones orientadas a fortalecer la RSE mediante prácticas verificables sustentadas en métricas, auditorías y mecanismos de transparencia que garanticen coherencia, legitimidad y valor social compartido en el marco de la participación y

compromiso de los stakeholders.

Palabras clave: Responsabilidad, Estrategias, Gestión, Sostenibilidad, Transparencia.

Abstract

Corporate Social Responsibility (CSR) has undergone a transition toward a systemic approach that integrates corporate ethics, operational sustainability, corporate citizenship, and the creation of shared value, positioning itself as a structural component of contemporary strategic thinking that has evolved into an adaptive, multidimensional model oriented toward the comprehensive management of economic, social, and environmental impacts.

Diaz (2014) conceptualizes CSR as a management strategy that optimizes competitiveness through sustainable and innovative practices, evidenced in organizations that implement environmental programs, community inclusion, and the strengthening of human capital. Likewise, León and León (2018) highlight the centrality of transparency, the guarantee of rights, and the effective participation of stakeholders, elements that require robust systems for diagnosis, due diligence, and performance measurement. In the institutional environment, the increasing pressure resulting from climate change, environmental degradation, and global sustainability commitments demands that organizations, including higher education institutions, adopt international standards such as the ISO 26000 International Guide and align their management with Global Goals in relation to the 2023 Agenda, (*ISO, s. f.; Naciones Unidas, 2015*). In this regard, the development of the document presents a diagnosis carried out at the University of Quindío based on theoretical foundations and information-gathering tools that allow identifying gaps between the institutional narrative and its operationalization. Therefore, a strategic action plan is presented, based on actions aimed at strengthening CSR through verifiable practices supported by metrics, audits, and transparency mechanisms that ensure coherence, legitimacy, and shared social value within the framework of stakeholder participation and commitment.

Keywords: Responsibility, Strategies, Management, Sustainability, Transparency.

Tabla de Contenido

Introducción	11
Justificación.....	13
Objetivos	15
Objetivo General	15
Objetivos Específicos	15
Gobernanza Corporativa, sus Características y su Contribución a la Sociedad.....	16
Estrategias de Producción Limpia y Consumo Sostenible en la Planificación de la Gestión Organizacional para la Sostenibilidad Empresarial.....	17
Desarrollo de la Propuesta Estratégica	17
Estrategia de Producción Limpia.....	17
Estrategia de Consumo Sostenible.....	18
Estrategia de Innovación y Responsabilidad Social	18
Beneficios Esperados	19
Presentación de la Empresa Universidad del Quindío.....	19
Misión	20
Visión.....	21
Valores Corporativos	21
Estructura Organizacional.....	22
Justificación de la Selección del Instrumento.....	23
Interpretación.....	27
Cumplimiento por Materia	28
Gobernanza de la Organización (100%).....	28

Derechos Humanos (67%)	28
Prácticas Laborales (100%)	28
Medio Ambiente (83%)	28
Prácticas Justas de Operación (83%)	28
Asuntos de Consumidores (67%)	29
Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad (100%).....	29
Cierre General (evaluación RSE) (100%).....	29
Discurso Institucional	29
Práctica.....	29
Riesgos y Efectos de Mantener las Brechas	30
Recomendaciones Priorizadas.....	31
Marco Institucional Ampliado.....	31
Propósito y Alcance	31
Contexto Institucional y Normativo de Referencia.....	32
Teorías	32
Antecedentes y Aprendizajes Institucionales	35
Modelo Explicativo Integrador.....	35
Hipótesis 1	35
Hipótesis 2	35
Hipótesis 3	35
Implicaciones de Gestión	36
Análisis Ético	41
Plan de Acción para Sostenibilidad de la Universidad del Quindío.....	43

Finalidad	43
Derechos Humanos	43
Medio Ambiente	45
Prácticas Justas de Operación	47
Asuntos de Consumidores.....	49
Recomendaciones y Conclusiones	54
Conclusiones Estratégicas	54
Recomendación.....	54
Referencias Bibliográficas.....	57

Lista de Figuras

Figura 1 <i>Infografía Gobierno Corporativo</i>	16
Figura 2 <i>Organigrama de la Universidad del Quindío</i>	22
Figura 3 <i>Árbol de Problemas</i>	37
Figura 4 <i>Árbol de objetivos</i>	39
Figure 5 <i>Mapa Estratégico</i>	40

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Información de Universidad del Quindío</i>	20
Tabla 2 <i>Justificación de la Empresa Seleccionada</i>	23
Tabla 3 <i>Aplicación de Encuesta</i>	24
Tabla 4 <i>Cuadro de Resumen de Encuesta Aplicada a la Empresa Universidad del Quindío</i>	27
Tabla 5 <i>Stakeholders Afectados</i>	37
Tabla 6 <i>Resumen con los Principales KPIs Globales del (P.E.R.S) de la Universidad del Quindío</i>	52

Introducción

La responsabilidad en el marco social empresaria ha avanzado desde enfoques filantrópicos y de cumplimiento reactivo hacia un paradigma sistémico y transversal que integra ética corporativa, sostenibilidad operativa, ciudadanía empresarial y generación de valor compartido (*Porter & Kramer, s. f.*). Este cambio se alinea con la evolución del pensamiento estratégico, que abandona visiones prescriptivas y lineales para consolidarse como un proceso adaptativo, multidimensional e integrador, orientado al manejo de impactos de sustentabilidad en entornos de alta complejidad y exigencia de legitimidad.

En este marco, la RSE se concibe como una estrategia gerencial que articula innovación, competitividad y sostenibilidad en el núcleo del modelo de negocio, con soporte en diagnósticos del entorno, participación efectiva de grupos de interés (stakeholders), sistemas de medición y rendición de cuentas. La literatura especializada resalta la centralidad en transparencia, DD. HH, prácticas laborales justas y participación ciudadana, así como la importancia de instaurar métricas verificables, protocolos de debida diligencia y auditorías independientes que aseguren coherencia entre el discurso y la práctica organizacional. (*ISO, s. f.; United Nations, s. f.*), (*ISO 26000 y UNGP*). La consolidación de un marco de gobernanza responsable exige la adopción de estándares internacionales, entre ellos la Guía ISO 26000, y vinculación con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), a fin de alinear políticas, ejecutar compromisos y evaluar desempeño con criterios comparables y trazables.

Este trabajo enfatiza en dicha perspectiva presentando un diagnóstico aplicado a la Universidad del Quindío, soportado en fundamentos teóricos alineados a los 7 fundamentos de la Guía Internacional ISO 26000 (*ISO, s. f.*), para identificar brechas entre la narrativa institucional

y su implementación en dimensiones críticas como derechos humanos, asuntos de consumidores, medio ambiente, prácticas justas y gobernanza.

A partir de los hallazgos, se formula un plan de acción estratégico orientado a traducir compromisos declarativos en acciones verificables; (consolidar indicadores de desempeño y mecanismos de seguimiento y auditoría; fortalecer canales de participación y trazabilidad con stakeholders; robustecer la comunicación basada en evidencia. En aras de optimizar la coherencia institucional, aumentar la legitimidad frente a las partes interesadas y potenciar el valor social compartido, garantizando un alineamiento efectivo entre gobernanza ética, sostenibilidad y desempeño estratégico.

Justificación

Debido al aumento de la crisis ambiental global, asociado a la inadecuada administración de recursos y el gran número de residuos sólidos y líquidos que se producen a cada instante, la falta de ética y vacíos en el amparo de los Derechos Humanos, se ha hecho necesario que las organizaciones adopten e implementen compromisos los alineados a las guías internacionales como la ISO 26000 para crear modelos en gestión ambiental y problemas morales que abarcan a la conducta y a los Derechos Fundamentales en el marco de Responsabilidad Social Empresarial.

Con base a lo expuesto anteriormente, es necesario la ejecución de estrategias de encaminadas a la sostenibilidad, capacitación en derechos humanos y fortalecimiento de la ética corporativa y que se trasformen en prioridades para estas organizaciones, de esta manera reducir el enorme impacto ambiental, la mala imagen ética y el olvido a los derechos humanos que se genera diariamente, mejorar los procesos de producción y reforzar la responsabilidad social empresarial (RSE) quien agrupa todos estos temas. La institución de educación superior que se tomó como objeto de estudio en su rol de formativo, cumple especialmente con la función estratégica de ser un agente de transformación social, así que este tipo de instituciones de educación superior, están llamadas ser la vanguardia en prácticas éticas responsables y de esta manera promover la cultura ambiental y promover los derechos humanos a las nuevas generaciones y a la comunidad en general.

La institución de educación superior del Quindío es una universidad pública que está comprometida con la responsabilidad social empresarial, sin embargo, requiere un ajuste en sus procesos teniendo en cuenta las materias de la Guía Internacional 26000. Para ello se sugiere el replanteamiento de un comité que esté encaminado promover la ética con prácticas empresariales y estudiantiles honestas y a su vez permitan la articulación de acciones entre actores y órganos

institucionales, garantizando el correcto seguimiento a los indicadores vinculando a cada uno de sus Stakeholders.

Es de resaltar que se justifica esta propuesta desde el ámbito organizacional y el ámbito económico, debido a que la tecnificación operativa, contribuye directamente a la gestión eficiente, adicional de mejorar las relaciones entre los contratistas y la organización al tener cláusulas de tipo ético dentro de los contratos, impulsando buenas prácticas en la salvaguardia de las libertades civiles y públicas entre estudiantes y empleados. Ahora bien, desde el enfoque social, estas estrategias fomentan la formación de nuevos ciudadanos que serán consistentes y comprometidos con el cuidado del entorno ambiental, los derechos humanos y con una ética intachable. La implementación de este plan estratégico traerá como resultado un beneficio al cumplimiento normativo general sobre la salvaguardia a las garantías individuales (DD.HH) y así mismo la mitigación de riesgos ambientales y jurídicos en los cuales se vería inmersa la universidad en caso de hacer caso omiso a las señales de alerta sobre la posible materialización de uno o varios de estos riesgos, además de esto, posicionará a esta universidad como un referente nacional en sostenibilidad ambiental y gestión responsable.

Objetivos

Objetivo General

Analizar el nivel de alineación entre las prácticas institucionales de la Universidad del Quindío y las directrices de la Guía Internacional ISO 26000, identificando brechas de sostenibilidad y compromiso ético para la proposición de un plan de acción estratégico que fortalezca la gobernanza responsable y la gestión sostenible en la institución.

Objetivos Específicos

Evaluar el nivel de cumplimiento de la Universidad del Quindío frente a los fundamentos claves de la ISO 26000, mediante la aplicación de un diagnóstico estructurado que permita descubrir perfiles competitivos y áreas de mejora en su gestión social, ambiental y ética.

Analizar la coherencia entre la narrativa institucional y su implementación práctica en cuestiones de los fundamentos de la Guía Internacional ISO 26000, vinculación de los grupos de interés y asuntos de consumidores, mediante la revisión documental y la interpretación de los resultados del instrumento aplicado.

Diseñar un plan de acción estratégico basado en los hallazgos del diagnóstico, fortaleciendo la responsabilidad social universitaria a través de formulación y cumplimiento de indicadores verificables, la mejora de los componentes de participación, transparencias, y la integración transversal de prácticas sostenibles y éticas en la estructura de gobernanza institucional.

Estrategias de Producción Limpia y Consumo Sostenible en la Planificación de la Gestión Organizacional para la Sostenibilidad Empresarial

En la actualidad, el contexto ambiental global se caracteriza por una creciente crisis ambiental, lo que plantea desafíos urgentes para la sostenibilidad. Las organizaciones, como actores clave en la economía, tienen una responsabilidad fundamental en la disminución acciones en contra del bienestar ambiental y en la adopción de prácticas que contribuyan a la preservación del entorno.

El consumo responsable es de vital importancia para avalar una proporción entre el desarrollo y la sostenibilidad, promoviendo decisiones conscientes que minimicen el desperdicio y fomenten la eficiencia en el uso de recursos, (*Hoof, 2008; Ortiz de Mendivil Llano, 2012*). Incorporar estrategias sostenibles en los procesos productivos y en la cultura organizacional no solo responde a una necesidad ética y normativa, sino que también genera ventajas competitivas, mejora la reputación corporativa y asegura la resiliencia frente a los desafíos ambientales.

Desarrollo de la Propuesta Estratégica

La estrategia que a continuación se plantea inicialmente incluye la conformación de un comité de Producción limpia y consumo responsable, encargado de liderar todas acciones inmediatamente anexas a las metas propuestas en el desarrollo del programa de trabajo, el cual estará guiado bajo la dirección de un sistema de gerencia ambiental y eficiencias energética, considerando las normas que lo rigen como la ISO 14001 y la ISO 50001, (*ISO 14001:2015 y Guía ISO 26000*). El plan de trabajo anteriormente mencionado estará enmarcado en las siguientes estrategias:

Estrategia de Producción Limpia

- Sustituir insumos contaminantes por materias primas biodegradables o recicladas.

- Optimizar procesos mediante eco eficiencia y energías renovables.
- Aplicar principios de economía circular: reciclaje, reutilización y rediseño de productos, (*Belda Hériz, 2018*).

- Monitorear indicadores de empleo de agua, energía y producción de residuos.

Estrategia de Consumo Sostenible

- Promover compras verdes y proveedores certificados ambientalmente.
- Impulsar programas de educación y sensibilización interna para fomentar el consumo responsable entre empleados.
- Diseñar productos duraderos, reparables y con menor huella ecológica.
- Fomentar la transparencia y comunicación ambiental con clientes y comunidades.

Estrategia de Innovación y Responsabilidad Social

- Desarrollar alianzas con universidades, gobiernos y ONGs ambientales.
- Integrar la sostenibilidad como eje transversal de ética corporativa y empresarial.

En cuanto al cumplimiento de este plan de trabajo es necesario establecer algunos indicadores, que mencionamos a continuación y que permitan dar seguimiento e intervenir si es necesario para dar alcance a los objetivos establecidos

1. Disminución porcentual en el gasto de energía, agua y materiales.
2. Porcentaje de residuos reciclados o reutilizados.
3. Número de proveedores sostenibles certificados.

Finalmente es importante además mencionar los beneficios que se esperan con estas estrategias, dado que se busca una mejora continua en la organización alineada con los estándares actuales de sostenibilidad.

Beneficios Esperados

- Reducción de costos operativos por eficiencia.
- Cumplimiento normativo y reducción de riesgos.
- Fortalecimiento de la imagen de marca y confianza de los stakeholders.
- Cultura Organizacional orientada a la innovación responsable.
- Contribución directa a los ODS 9 (Industria e Innovación), 12 (Producción y

Consumo) y 13 (Acción por el clima). Sustituir insumos contaminantes por materias primas biodegradables o recicladas, (*Naciones Unidas, 2015*).

- Optimizar procesos mediante eco eficiencia y energías renovables.
- Aplicar principios de economía circular: reciclaje, reutilización y rediseño de productos.
- Monitorear indicadores de empleo de agua, energía y producción de residuos.

Presentación de la Empresa Universidad del Quindío

Uniquindío es una universidad acreditada en alta calidad en algunos de sus programas, ha sido líder en el departamento del Quindío como generador de conocimiento desde hace sesenta años. La universidad aporta a la región desde la investigación básica aplicada a lo comunitario y a la transferencia tecnológica. La institución está comprometida con los procesos misionales para cumplir con los componentes de la ética empresarial, la gestión ambiental con el objetivo de ser un referente en sostenibilidad. (*Universidad del Quindío, 2024a, 2024b*).

Tabla 1*Información de Universidad del Quindío*

Detalle	Información
Nombre legal	Universidad del Quindío
	
Tipo de sociedad	Institución del Estado dedicada a la asistencia pública educación superior sin ánimo de lucro.
Sector económico	Terciario o de servicios, enfocado en el subsector universitario e investigativo, opera como una institución pública financiada por el Estado y recursos propios.
Localización	Jurisdicción de Armenia en el Departamento del Quindío.
Sitio web	www.uniquindio.edu.co

Nota. La tabla describe la información detallada de la UNIQUINDIO. *Información tomada del sitio institucional de la Universidad del Quindío (2024b).*

Misión

Formar ciudadanos integrales, éticos y socialmente responsables, generar conocimiento pertinente y crear valor social integrando los contextos locales en cadenas de valor globales.

Visión

Ser una universidad reconocida por su calidad académica, pertinencia social y contribución la mejora de los lugares de injerencia.

Valores Corporativos

Autonomía Universitaria. Orientada por la constitución y la ley 30 de 1992, se faculta para auto determinarse en su normativa interna, gobierno, programas académicos, selección de personal, y gestión de recursos, asegurando el cumplimiento independiente de su misión social y científica.

Responsabilidad Social. Satisfacer las expectativas y necesidades de los stakeholders así concebir una huella social.

Cooperación. Alcanzar una meta común implementando estrategia de trabajo conjunto.

Excelencia Académica y Calidad. Se busca el éxito a largo plazo mediante la excelencia académica y la satisfacción equilibrada de sus grupos de interés; bajo la norma ISO, esto se traduce en calidad como el acatamiento de exigencias y progreso continuo.

Internacionalización. Creación de condiciones para desarrollar actividades en otros países.

Planeación. Elaboración de estrategias para conseguir las metas trazadas en la planificación y dar seguimiento.

Sostenibilidad Ambiental. Conservar y salvaguardar el factor ambiental de forma responsable permitiendo utilizar sus componentes de manera responsable proyectando las necesidades futuras.

Democracia, Participación y Comunicación. Comprender el entorno posibilita la participación en actividades y procesos de una organización mediante el uso de medios de comunicación beneficios de las TIC.

Libertad de Conciencia e Ideologías. La conciencia está ligada a la identidad personal que otorga el derecho fundamental a la libertad de pensamiento y religión, permitiendo a todo individuo manifestar, practicar o cambiar sus creencias de forma pública o privada.

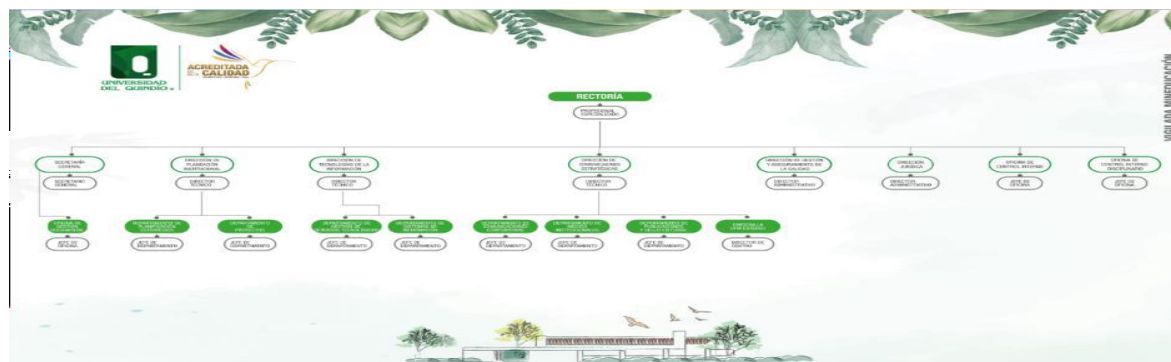
Libertad de Cátedra de Elección y Aprendizaje. Es el derecho fundamental del académico para investigar, debatir y enseñar la verdad sin limitaciones doctrinales, permitiendo la libre expresión de ideas bajo el único límite de la ética profesional.

Estructura Organizacional

Típicamente jerárquica, con un Consejo Superior como máximo órgano. Incluye Rectoría, Vicerrectorías (Académica, Administrativa y Financiera, y de Investigaciones), y Facultades. Crucial: Ostenta un método de Gerencia Ambiental y reporta Responsabilidad Social.

Figura 2

Organigrama de la Universidad del Quindío



Nota. La figura representa la distribución organizativa de la Universidad del Quindío. Fuente. Universidad del Quindío, 2024 (<https://www.uniquindio.edu.co>).

Tabla 2*Justificación de la Empresa Seleccionada*

Criterio de idoneidad	Universidad del Quindío
Acceso a datos	Excelente. Toda la información de gobiernos, misión/visión y estructura es publica en su sitio web.
Datos disponibles	Alto Publican anualmente informes de gestión o de responsabilidad. Social que contienen datos sobre consumo de energía/agua, prácticas laborales (docentes y administrativos), y proyectos de participación comunitaria.
Posibilidad de evaluación	Alta Al tener reportes formales sobre gestión ambiental y Responsabilidad Social Universitaria (RSU), la aplicación de un instrumento basado en la ISO 26000 para diagnosticar RSE/RSU y ODS es directamente viable.

Nota. La tabla describe la justificación técnica para la selección de la institución objetivo de estudio, fundamentada transparencia, datos públicos y la alineación de sus reportes con los factores de la Guía ISO 26000. Producción propia (2024).

Justificación de la Selección del Instrumento.

La encuesta es la herramienta más conveniente para medir el constructo asociado a la norma internacional ISO 26000 porque esta norma aborda dimensiones de responsabilidad social que dependen directamente de las percepciones, experiencias y nivel de conocimiento de los diferentes actores de la organización. Estos aspectos sólo pueden evaluarse de manera efectiva mediante un instrumento que permita recoger información cuantificable, estandarizada y comparable, lo cual convierte a la encuesta en la opción más pertinente. A diferencia de otros métodos como la entrevista, que es más subjetiva y limita el número de participantes; la

observación, que no permite identificar percepciones internas ni prácticas no visibles; o el análisis documental, que únicamente refleja lo declarado y no la percepción real, la encuesta facilita recopilar datos de grandes grupos, garantizando representatividad, anonimato y objetividad.

Además, la encuesta permite construir preguntas alineadas con la guía internacional referenciada, asegurando validez de contenido; y su estructura en escalas facilita verificar la validez de constructo mediante análisis estadísticos.

Tabla 3

Aplicación de Encuesta

Cuestionario de Preguntas Estrategia y Gestión de la Organización R S E					
	SI Cumple	NO Cumple	Calificación SI = 1 NO = 0	Total indicadores	Cumplimiento %
<i>Gobernanza Organizacional</i>					
1. ¿Cómo garantiza la ética, transparencia y responsabilidad?					
Existencia de código de ética	SI X	NO	1		
Procesos de decisión documentados	SI X	NO	1		
Mecanismos de control interno y transparencia	SI X	NO	1		
Reportes públicos o internos de gestión ética	SI X	NO	1		
2. ¿Mecanismos para la participación de grupos de interés?					
Identificación formal de grupos de interés	SI X	NO	1		
Canales de diálogo establecidos (PQRS, Consejos)	SI X	NO	1		
Evidencias de consultas, encuestas o mesas de participación	SI X	NO	1	7	100%
<i>Derechos Humanos</i>					
3. ¿La organización cuenta con políticas para prevenir violaciones?					
Existencia de políticas explícitas (de DDHH y no discriminación)	SI X	NO	1		
Capacitación en derechos humanos	SI X	NO	1		
Inclusión en contratos con proveedores	SI	NO X	0		

4. ¿Cómo identifica y evalúa los riesgos de vulneración?					
Metodologías formales de evaluación de riesgos.	SI X	NO	1		
Registros de casos o alertas	SI	NO X	0		
Acciones correctivas o preventivas implementadas	SI X	NO	1	6	67%
<i>Prácticas Laborales</i>					
5. ¿Acciones para garantizar condiciones seguras y saludables?					
Programas de SST certificados o activos	SI X	NO	1		
Registros de accidentes y mitigación	SI X	NO	1		
Equipos y capacitación en seguridad	SI X	NO	1		
6. ¿Cómo promueve el desarrollo profesional y la participación?					
Programa de formación y capacitación (docentes Administrativos).	SI X	NO	1		
Evaluaciones de desempeño (docentes, administrativos)	SI X	NO	1		
Mecanismos de participación o comunicación	SI X	NO	1	6	100%
<i>Medio Ambiente</i>					
7. ¿Estrategias para prevenir o reducir impactos ambientales negativos?					
Planes de gestión ambiental (Universidad Jardín)	SI X	NO	1		
Certificación o cumplimiento normativo	SI X	NO	1		
Programas de reducción de residuos, agua, emisiones.	SI X	NO	1		
8. ¿Cómo gestiona el uso de recursos, residuos y eficiencia?					
Medición de consumos (agua, energía)	SI X	NO	1		
Planes de reciclaje y disposición adecuada	SI X	NO	1		
Implementación de tecnología eficientes (LED, ahorro de agua)	SI	NO X	0	6	83%
<i>Prácticas Justas de Operación</i>					
9. ¿Medidas para prevenir la corrupción y garantizar la competencia?					
Políticas anticorrupción y conflictos de interés	SI X	NO	1		
Protocolos de denuncia (línea Anticorrupción)	SI X	NO	1		
Capacitación ética para empleados.	SI X	NO	1		
10. ¿Cómo promueve prácticas éticas con proveedores y aliados?					
Códigos de conducta para proveedores	SI X	NO	1		
Auditorias o evaluaciones a terceros	SI X	NO	1		
Contratos con cláusulas de ética		NO X	0	6	83%

Asuntos de consumidores

11. ¿Cómo asegura la calidad, seguridad y transparencia de servicio?

Controles de calidad (acreditación de alta calidad)	SI X	NO	1		
información clara para el consumidor (procesos de admisión)	SI X	NO	1		
Protocolos de seguridad o pruebas técnicas (servicios educativos).	SI	NO X	0		

12. ¿Mecanismos para gestionar reclamos, sugerencias y no conformidades?

Sistema formal de atención al cliente (PQR)	SI X	NO	1		
Indicadores de rendimiento del servicio	SI X	NO	1		
Registro y seguimiento de casos	SI	NO X	0	6	67%

Participación y Desarrollo

13. ¿Programas para apoyar a las comunidades donde opera?

Proyectos sociales o ambientales activos (extensión)	SI X	NO	1		
Inversión social comunitaria	SI X	NO	1		
Alianzas con instituciones o líderes comunitarios	SI X	NO	1		

14. ¿Cómo integra las necesidades de la comunidad en su planificación?

Diagnósticos comunitarios (necesidades de la región)	SI X	NO	1		
<i>Consultas comunitarias</i>	SI X	NO	1		
Evidencia de ajustes estratégicos basados en dichas consultas	SI X	NO	1	6	100%

Cierre general

15. ¿Cómo evalúa la organización su desempeño en Responsabilidad Social Empresarial?

Uso de métricas o informes RSE (informe de RSU)	SI X	NO	1		
Planes de mejora	SI X	NO	1		
Compromisos públicos o internos de sostenibilidad	SI X	NO	1	3	100%

Totales generales					
15 preguntas	46 indicadores -	38	46	82.6%	

Nota. La tabla presenta el cuestionario de preguntas y la matriz de cumplimiento alineada al ISO 26000, permitiendo verificar la validez de contenido mediante indicadores y escalas de medición para el análisis del desempeño en RSE. Fuente. Elaboración propia sobre diagnóstico ISO26000 aplicado a la Universidad del Quindío (2025).

Tabla 4*Cuadro de Resumen de Encuesta Aplicada a la Empresa Universidad del Quindío*

Materia fundamental	Indicadores cumplidos	Total indicadores	% de cumplimiento
1. Gobernanza de la Organización	7	7	100%
2. Derechos Humanos	4	6	67%
3. Prácticas Laborales	6	6	100%
4. Medio Ambiente	5	6	83%
5. Prácticas Justas de Operación	5	6	83%
6. Asuntos de Consumidores	4	6	67%
7. Participación y Desarrollo	6	6	100%
8. Cierre General (Evaluación RSE)	3	3	100%

Nota. El cuadro consolida el nivel de cumplimiento por materias fundamentales según el instrumento aplicado. Se destaca un desempeño integral con brechas específicas en derechos humanos y consumidores.

Interpretación

La Universidad del Quindío presenta un alto nivel de cumplimiento general (82.6%), destacando su Gobernanza y su enfoque en el Talento Humano y la Comunidad en tal sentido que esa cifra porcentual argumentada por 34 de los 46 indicadores demuestran el desempeño global es alto, pero aún heterogéneo entre materias; Cuatro alcanzan 100% y tres muestran rezagos; sobre todo Derechos Humanos y Asuntos de Consumidores (ambas con 67%). Bajo el marco de ISO 26000, los resultados sugieren buena estructura organizacional, relaciones laborales y trabajo comunitario, pero requieren fortalecer diligencia debida en derechos humanos, prácticas hacia consumidores y la madurez de ambientes de integridad/anticorrupción y gestión ambiental.

Cumplimiento por Materia

Gobernanza de la Organización (100%)

La gobernanza es la columna vertebral de la basada en la transparencia, rendición de cuentas y comportamiento ético. Un 100% indica que existen políticas, roles y mecanismos de seguimiento. Según ISO 26000, esta materia exige que la dirección integre la RSE en la toma de decisiones y la relación con las partes interesadas.

Derechos Humanos (67%)

Es el punto más débil junto con el punto de consumidores. La guía ISO desglosa esta materia en asuntos como debida diligencia, evitar la complicidad, no discriminación y mecanismos de quejas. Un 67% sugiere vacíos en políticas/controles para identificar riesgos (propios y de la cadena), canales efectivos de reclamación y garantías para grupos vulnerables.

Prácticas Laborales (100%)

Señala cumplimiento robusto en situaciones laborales, diálogo social, prestaciones legales en el tratamiento humano. ISO 26000 otorga aquí especial relevancia al bienestar, formación y SST.

Medio Ambiente (83%)

Buen avance con oportunidades en uso razonable de recursos, prevención de la contaminación, cambio climático y protección de biodiversidad. La norma sugiere integrar metas y evidencias (huella, residuos, energía, agua) y vincularlas a objetivos del territorio.

Prácticas Justas de Operación (83%)

Esta materia presenta un avance importante sin embargo falta consolidar anticorrupción, competencia justa, responsabilidad en la participación pública y promoción de la RSE como vínculo de valor.

Asuntos de Consumidores (67%)

Una de las 2 materias con mayor afectación presentando un rezago en información transparente, seguridad y calidad del producto/servicio, protección de datos/privacidad, educación para el consumo y gestión de quejas e importante destacar que esta materia es fundamental en un área crítica para reputación y confianza.

Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad (100%)

Indica fuerte conexión territorial y proyectos con sociedad civil, Estado y empresas; es coherente con la noción de valor social compartido promovida por ISO 26000.

Cierre General (evaluación RSE) (100%)

La evaluación y reporte anual muestran cultura de mejora continua; sin embargo, acorde a la ISO 26000 se recomienda comunicar compromisos y desempeño a grupos de interés.

Las Brechas Principales para Analizar

Discurso Institucional

En los documentos institucionales se muestran compromisos explícitos con sostenibilidad, calidad, transparencia, bienestar y conexión territorial; por ejemplo, política ambiental y plan de gestión “en conexión territorial”, apoyos a matrícula, transporte y comedor, y espacios de participación (Mesa Ambiental). Estos elementos reflejan una narrativa alineada con los ODS y con la orientación de ISO 26000.

Práctica

En Derechos Humanos (67%). Se percibe que la debida diligencia y la gestión de riesgos para grupos vulnerables no está plenamente operacionalizada (mapas de riesgo, evaluación en proveedores, mecanismos de quejas con trazabilidad, indicadores de no discriminación). ISO 26000 enfatiza estos asuntos específicos y espera evidencias más sólidas.

En Consumidores (67%). El discurso suele proclamar servicio responsable, pero la práctica exige protocolos de seguridad del producto/servicio, protección de datos, etiquetado/información veraz, atención de reclamos y programas de educación al consumidor con métricas de satisfacción y tiempos de respuesta.

En Medio Ambiente (83%) y Prácticas Justas (83%). Aunque hay planes y acciones, la brecha se da en metas cuantificables, verificación independiente y controles de integridad y anticorrupción a toda la cadena (debida diligencia a proveedores, cláusulas éticas, capacitación y canales de denuncia).

En tal sentido que la narrativa institucional está bien alineada con los fundamentos de la guía (rendición de cuentas, transparencia, partes interesadas, estado de derecho y derechos humanos), pero los rezagos en DDHH y Consumidores revelan un déficit de operacionalización y evidencia exactamente el punto que ISO 26000 invita a fortalecer con integración transversal, indicadores y comunicación de desempeño.

Riesgos y Efectos de Mantener las Brechas

- Riesgo reputaciones y pérdida de confianza: fallas en atención de consumidores y debida diligencia en DDHH impactan la percepción y la licencia operativa.
- Riesgo legal y de cumplimiento: mecanismos débiles de quejas, privacidad y anticorrupción exponen a sanciones regulatorias y litigios. ISO 26000 insta a respetar el estado de derecho y normas internacionales de comportamiento.
- Riesgo operativo/estratégico: insuficiente gestión ambiental y de proveedores puede afectar la continuidad del negocio y costos (energía, agua, residuos).

Recomendaciones Priorizadas

Para el de componente de los Derechos Humanos se recomienda a la institución aprobar una Política de DDHH con alcance a la cadena de valor y publicar procedimiento de debida diligencia (identificación de riesgos, evaluación, mitigación y remediación) así mismo se recomienda implementar/fortalecer mecanismos de quejas (canales confidenciales, plazos, reporte público de casos resueltos).

En la materia de Consumidores se sugiere mapear riesgos de seguridad del producto/servicio y de privacidad de datos; publicar carta de derechos del consumidor y estándares de respuesta (SLA).

Finalmente, para las prácticas justas y medio ambiente se sugiere actualizar código de ética y anticorrupción; Brindar capacitación obligatoria y establecer canal de denuncias accesible; cláusulas anticorrupción en contratos de proveedores. Así mismo se recomienda definir metas y tableros de residuos, agua, energía y GHG.

Marco Institucional Ampliado

Propósito y Alcance

Se sustenta, desde teorías y modelos consolidados, la interpretación del desempeño de Responsabilidad Social (RSE) reportando (82,6% total; con 100% en Gobernanza, Prácticas Laborales, Participación-Comunidad y Cierre; 83% en Medio Ambiente y Prácticas Justas; 67% en DD. HH y Asuntos de Consumidores). Se enmarca en la Guía ISO 26000 y conecta el discurso institucional con la práctica, explicando por qué se obtienen esos resultados y dónde se originan las brechas.

Contexto Institucional y Normativo de Referencia

La entidad declara compromisos explícitos de sostenibilidad y conexión territorial, con política ambiental, programas de bienestar estudiantil y mecanismos de participación, en línea con la narrativa de calidad, transparencia y responsabilidad social que concreta su informe de RSE 2023. Este marco muestra una arquitectura de gobernanza y rendición de cuentas que ayuda a explicar el 100% en materias como Gobernanza, Laborales, Comunidad y Cierre (evaluación).

A nivel de estándares, ISO 26000 estructura la RSE en siete materias fundamentales y prescriben principios de transparencia, comportamiento ético, respeto a lo stakeholders y el estado de derecho, normas internacionales de comportamiento y derechos humanos). Demanda integración transversal y comunicación del desempeño con metas e indicadores, lo que enmarca el 82,6% alcanzado y orienta la mejora de las materias con rezagos.

Teorías

Teoría de Stakeholders. Sostiene que la empresa debe crear valor equilibrando las expectativas de actores que afectan o son afectados por sus decisiones (empleados, clientes, proveedores, comunidad, gobierno, medio ambiente, etc.), (*Freeman, s. f.*). Su adopción suele fortalecer la gobernanza (100%) y prácticas laborales (100%), donde los procesos internos y el diálogo social están más normalizados, mientras que exige desarrollar capacidades adicionales en consumidores (información, seguridad, privacidad, quejas) y derechos humanos (debidamente diligencia en la cadena de valor), ámbitos donde emergen los 67% observados.

Legitimacy Theory o Teoría de la legitimidad. Postula que las organizaciones buscan alinear sus actividades con valores y expectativas sociales para mantener una “licencia social”. Los altos puntajes en gobernanza y participación comunitaria muestran estrategias de legitimación (rendición de cuentas, conexión territorial, reporte anual) que reducen riesgos

reputacionales, pero la menor madurez en DDHH y consumidores indica fallas en operacionalización (mecanismos de quejas, trazabilidad, seguridad del producto/servicio, privacidad). La literatura crítica resalta que, sin métricas y controles robustos, la legitimidad puede confundirse con retórica, de ahí la necesidad de indicadores y verificación, tal como recomienda ISO 26000.

UNGP (Principios Rectores ONU sobre Empresas y Derechos Humanos). Formalizan el marco “Proteger, Respetar, Remediar” lo cual es un deber del estado salvaguardar y apoyar la responsabilidad empresarial respaldando el acceso a remedios. En la práctica, esto implica debida diligencia para identificar, prevenir, mitigar y remediar impactos en DDHH dentro de la operación y la cadena de valor, exactamente los asuntos donde se observa el 67% de cumplimiento. La brecha sugiere que el discurso institucional aún no se traduce por completo en procedimientos sistemáticos de DDHH como mapas de riesgo, cláusulas contractuales, evaluación de proveedores, mecanismos de queja con métricas.

Creating Shared Value (*Porter & Kramer, s. f.*). Propone redefinir la productividad en la cadena, re concebir productos/mercados y construir clusters territoriales, generando beneficios económicos y sociales simultáneos en donde el 100% en participación y desarrollo comunitario sugiere acción territorial coherente con CSV; no obstante, los 83% en medio ambiente y prácticas justas y los 67% en consumidores muestran que aún falta integrar sistémicamente la cadena para capturar plenamente el círculo virtuoso de CSV,

Triple Bottom Line y Sostenibilidad. La literatura de sostenibilidad y RSE subraya el triple resultado (económico, social, ambiental) y advierte que la fiabilidad del reporte depende de un buen gobierno corporativo para evitar discrecionalidad y sobrecarga informativa. Esto explica el buen desempeño en gobernanza (100%) y el avance en medio ambiente (83%), pero también

por qué ISO 26000 exige metas, datos y transparencia para cerrar brechas en consumidores y DDHH.

Antecedentes y Aprendizajes Institucionales

El Informe de RSE 2023 muestra avances concretos (política ambiental, plan de gestión, apoyo a matrícula, transporte, comedor, co-gobernanza ambiental), que legitiman el discurso y explican los 100% en materias cercanas a la gestión interna y comunitaria, la propia estructura de rendición de cuentas y evaluación periódica refuerza el 100% en cierre y el alto puntaje total. Sin embargo, la ISO 26000 y los UNGP demandan ir más allá del cumplimiento formal y probar operacionalización integral (cadena de suministro, clientes/usuarios) para cerrar las brechas de DDHH y consumidores.

Modelo Explicativo Integrador

Hipótesis 1

Internalización vs. Externación. Las materias internas (gobernanza, laborales, cierre) maduran más rápido por control directo y marcos institucionales consolidados; las externas (consumidores, DDHH, cadena y proveedores) requieren debida diligencia y gestión interorganizacional, explicando la menor puntuación.

Hipótesis 2

Legitimidad y Evidencia. La legitimación por discurso y participación territorial es necesaria pero insuficiente; sin datos trazables, SLA, canales de reclamación y auditoría se mantiene una brecha entre narrativa y práctica.

Hipótesis 3

CSV y Cadena de Valor. La conexión territorial (100% en comunidad) necesita extensión sistémica (proveedores, procesos y clientes) para convertirla en valor compartido pleno y subir consumidores y DDHH igual o superior al 90%

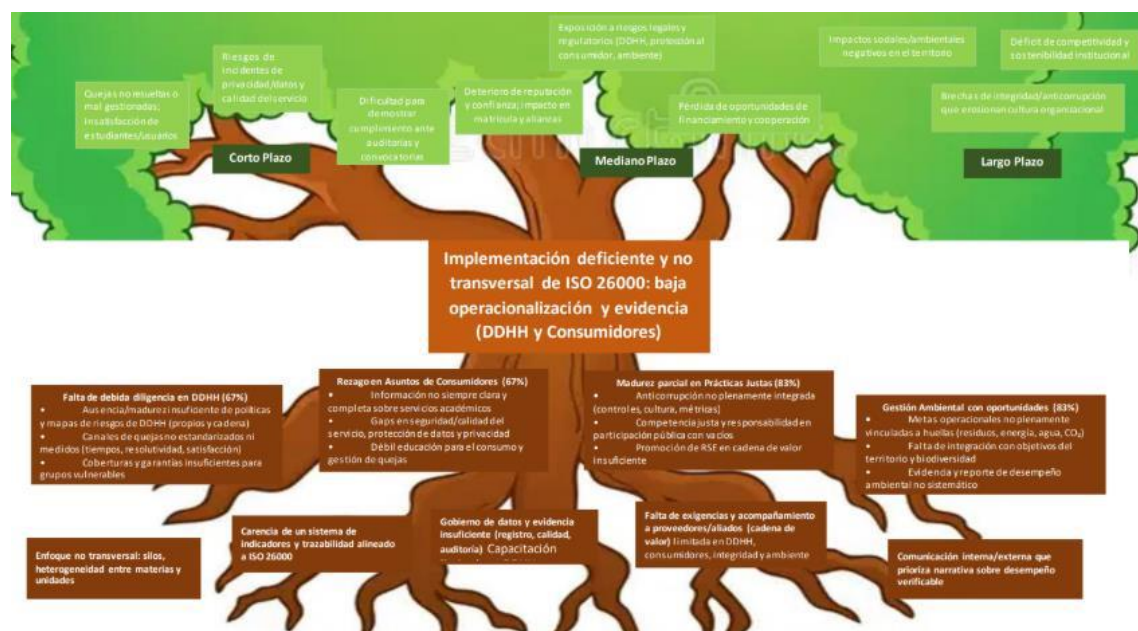
Implicaciones de Gestión

- Alinear gobernanza con UNGP: Mandato explícito de debida diligencia en DDHH para operaciones y cadena (mapas de riesgo, cláusulas contractuales, evaluación periódica, mecanismos de quejas con KPIs).
- Consumidores como stakeholders crítico: Protocolos de seguridad/calidad, privacidad y SLA de atención/educación con métricas (NPS, TMR, tasa de incidentes).
- Evitar green/social washing: Vínculo gobernanza–indicadores–auditoría para asegurar la credibilidad de reportes y sostener legitimidad.
- CSV y productividad en la cadena: Proyectos que redefinan la productividad (eficiencia de recursos, compras responsables, desarrollo de proveedores), integrando metas ambientales y sociales con objetivos operativos.

En definitiva, se puede analizar cómo mediante este marco teórico explica coherentemente el patrón de resultados con fortaleza donde existe institucionalización y control interno, y brechas donde se exige gestionar relaciones, riesgos y evidencias más allá del perímetro inmediato. En donde la ISO 26000 provee la arquitectura de materias y principios, y los UNGP aportan el cómo (debida diligencia y remedios) para convertir discurso en práctica y llevar las materias rezagadas (DDHH y consumidores) a niveles de excelencia.

Figura 3

Árbol de Problemas



Nota. La imagen describe la principal problemática de la universidad objetivo de estudio, detallando las posibles causas y consecuencias que inferen en la aplicación asertiva de la implementación de la Guía Internacional 26000. Elaboración: Carlos Ríos. Enlace de visualización. <https://drive.google.com/drive/home>.

Tabla 5

Stakeholders Afectados

Stakeholder	Interés/Expectativa	Cómo se ve afectado	Necesidad clave
Estudiantes (consumidores)	Calidad, seguridad del servicio, información clara, protección de datos, canales de quejas	Rezagos en información, atención y privacidad; menor confianza; posibles incidentes	Protocolos de datos, calidad del servicio, educación para el consumo, CRM y PQR eficaces
Docentes y Personal Administrativo	Ambientes de integridad, no discriminación, relaciones laborales justas	Heterogeneidad en prácticas; riesgos de integridad/complicación	Formación en ISO 26000, canales de denuncia, políticas claras y monitoreo

Grupos vulnerables (poblaciones con enfoque diferencial)	Accesibilidad, no discriminación, trato digno	Mecanismos de quejas insuficientes; barreras de acceso	Políticas inclusivas, ajustes razonables, rutas de atención preferentes
Proveedores y Contratistas	Reglas claras, competencia justa, expectativas socio ambientales	Falta de promoción de RSE en la cadena; evaluación desigual	Cláusulas sociales/ambientales, debida diligencia y auditorías
Comunidad y Territorio	Impacto social y ambiental responsable	Metas ambientales no vinculadas al territorio; menor contribución a ODS locales	Articulación con planes locales, metas compartidas, transparencia
Autoridades y Entes de Control	Cumplimiento regulatorio, protección de datos, DDHH	Riesgo de sanciones ante incidentes y falta de evidencias	Reporting verificable, indicadores y auditorías
Aliados Académicos/Financieros	Confianza, integridad, desempeño ESG	Dudas sobre madurez en DDHH/consumidores/ambiental	Certificaciones, métricas y verificación externa
Egresados	Prestigio institucional y empleabilidad	Reputación afectada por incidentes y quejas	Transparencia, mejora continua, involucramiento

Nota. La anterior tabla describe las posibles afectaciones de cada uno de los Stakeholders de la universidad, así mismos describe las expectativas teniendo en cuenta las necesidades clave acorde a las falencias identificadas. Elaboración: Carlos Ríos

Figura 4

Árbol de objetivos



Nota. La imagen detalla los objetivos que se esperan alcanzar en relación al mejoramiento operacional, así como los beneficios proyectados en el presente cumplimiento.

Elaboración: Carlos Ríos <https://drive.google.com/drive/home>

Figure 5

Mapa Estratégico



Nota. La imagen anterior detalla las estrategias necesarias a implementar para cumplir los parámetros establecidos en el árbol de objetivo *Elaboración*, Carlos Ríos.

https://drive.google.com/file/d/12GvLMQfJ3donPlbMXiAMV_FzYABQZ1es/view?usp=sharing

Análisis Ético

Asumiendo una postura comportamental, el compromiso ético empresarial no debe concebir solamente como un conjunto de acciones voluntarias o suplementarias, sino como una obligación moral inherente a la gestión organizacional, especialmente en instituciones públicas de educación superior. La universidad, por su naturaleza formadora y su influencia social, tiene un deber ético ampliado frente a la sociedad, el ambiente y las generaciones futuras.

Desde el enfoque de la ISO 26000, la ética se expresa en principios como la transparencia, la conducta ética y el respeto por la inclinación de las partes. La limitada participación de los stakeholders en los procesos decisorios constituye una falencia ética relevante, ya que restringe el ejercicio del diálogo social y reduce la posibilidad de construir soluciones compartidas. Éticamente, excluir o minimizar estas voces implica desconocer el principio de justicia y de corresponsabilidad social.

En el ámbito ambiental, el análisis ético revela que la falta de acciones preventivas y de gerencia ambiental no solo representa un problema técnico, sino un incumplimiento del deber moral de cuidado. Desde una perspectiva social, la ética demanda garantizar condiciones de inclusión, bienestar y equidad para todos los Stakeholders.

La organización presenta un discurso institucional sólido, alineado con principios de sostenibilidad, transparencia y bienestar, e incluso con referentes internacionales como los ODS y la guía ISO 26000. Este relato se evidencia en políticas ambientales, planes de conexión territorial y mecanismos de apoyo social, lo que proyecta una imagen responsable y comprometida.

Sin embargo, al contrastar este discurso con la práctica, emergen brechas significativas en áreas clave. En Derechos Humanos y Consumidores, la falta de mecanismos robustos como

mapas de riesgo, protocolos de seguridad, trazabilidad en quejas y métricas verificables revela que la debida diligencia no está plenamente integrada. Esto genera una incoherencia entre lo que se comunica y lo que se ejecuta, debilitando la credibilidad institucional.

Por otro lado, aunque en Medio Ambiente y Prácticas Justas se observan avances, persiste la ausencia de metas cuantificables y verificaciones independientes, lo que limita la rendición de cuentas. ISO 26000 enfatiza la necesidad de evidencias concretas, indicadores y comunicación transparente del desempeño, aspectos que aún no se consolidan.

En síntesis, la narrativa institucional es coherente con los principios de responsabilidad social, pero la práctica muestra rezagos en operacionalización y control. Para cerrar esta brecha, la empresa debe pasar del compromiso declarativo a la acción verificable, integrando indicadores, mecanismos de seguimiento y participación activa de las partes interesadas. Solo así logrará una coherencia real entre lo que dice y lo que hace así mismo, el análisis ético evidencia que el fortalecimiento de la RSE en la Universidad del Quindío requiere trascender el cumplimiento formal y asumir la responsabilidad social como un compromiso ético estructural, orientado por la coherencia, la justicia, la transparencia y el acatamiento de acciones para la dignidad humana y ambiental.

Plan de Acción para Sostenibilidad de la Universidad del Quindío

Finalidad

Obtener un aumento de aplicabilidad de la Guía Internacional ISO 26000 en operaciones de la Universidad del Quindío, de tal manera que la valoración se aumente de un 82.6% a un valor porcentual igual o superior al 95% en 24 a 36 meses mediante la implementación transversal, efectiva y basada en evidencia, con énfasis en Derechos Humanos y asuntos de consumidores, integrando prácticas justas, gestión ambiental y gobernanza de datos para garantizar calidad del servicio y resguardo de datos en relación con la integridad y sostenibilidad institucional.

Derechos Humanos

Objetivo. Mejorar el cumplimiento de las acciones relacionadas con el área de libertades públicas y civiles, aumentando su calificación de un 67% a un valor porcentual igual o superior al 90% en 24 meses, con un enfoque integral basado en la debida diligencia y en la erradicación de actos de discriminación y complicidad, actualizando los mecanismos de quejas eficaces con coberturas y garantías para grupos vulnerables.

Estrategias

- Mapear riesgos propios y en la cadena (proveedores, contratistas, aliados); acción que estará liderada por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo con el soporte de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Oficina de Control Interno y la Vicerrectoría de Extensión.
- Incorporar y actualizar cláusulas de DDHH en contratos y políticas de compras responsables; acción que estará liderada por el Área de Gestión Jurídica con el apoyo de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y la Oficina de Control Interno.

- Procesos de valoración evaluativa periódica (screening, auditorías, plan de mitigación); acción que estará liderada por la Oficina de Control Interno y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo.
- Unificar canales (PQRS, defensoría del estudiante, línea ética) garantizando el anonimato; acción que estará liderada por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación, Oficina de Control Interno y Bienestar Institucional.
- Optimizar los tiempos de respuesta y remediación con una trazabilidad pública y protección de datos; acción que estará liderada por la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación, Oficina de Control Interno, Área de Gestión Jurídica y OAC (Oficina de Atención al Ciudadano).
- Crear y establecer una política marco con enfoque diferencial (género, diversidad, discapacidad, pueblos étnicos); acción a cargo de la Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social con el apoyo de Bienestar Institucional, Área de Gestión Jurídica y Vicerrectoría Académica.
- Ejecutar formación periódica y obligatoria para personal y estudiantes en relación al campo de los DDHH, acción a cargo del Área de Gestión Humana con apoyo de la Vicerrectoría Académica.

Plazo. Del mes 0 al mes 6, se deberá estandarizar la Política y procedimiento de DDHH, crear el mapa de riesgos, actualización de contratos, fortalecimiento del canal único de quejas con SLA y ejecución de campañas de sensibilización. Para el mes 8, se deben realizar auditorías a provisos críticos demostrando las evidencias mediante reportes semestrales; contar con una formación al 80% del personal; implementación de protocolos de remediación y no

discriminación. En el periodo comprendido de los meses 18 al 36, debe haber una cobertura del 100% de proveedores relevantes, certificaciones externas y evaluación de impacto en comunidades.

Indicadores

- % de indicadores ISO 26000 cumplidos en DDHH.
- % de proveedores críticos con cláusulas y evaluación de DDHH.
- Tiempo promedio (en días) de respuesta a quejas recibidas y tramitadas por mes.
- % de tasa mensual de resolución de quejas.
- N° de incidentes de discriminación reportados vs. atendidos y remediados.
- % de personal y estudiantes capacitados en DDHH y protocolos institucionales
(Número de personas capacitadas / Total de personal y estudiantes) × 100).
- N° de evaluaciones de riesgo realizadas y planes de mitigación implementados.

Medio Ambiente

Objetivo. Realizar acciones focalizadas en la gestión ambiental y sus diferentes normativas alineadas a la Guía Internacional ISO 26000, aumentando la valoración en cumplimiento de un 83% a un valor porcentual igual o superior al 95% en 36 meses, integrando metas encaminadas a la disminución del impacto ecológico, empleo de energía, agua y biodiversidad, acompañado de la eficiencia en el manejo de residuos, tomando en cuenta la caracterización del territorio.

Estrategias

- Elaborar un inventario de GEI (gases de efecto invernadero) haciendo el seguimiento a la huella de carbono, tCO₂e; acciones a cargo de la Vicerrectoría de

Investigaciones con el apoyo de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, (*International Organization for Standardization, 2015; ISO, s. f.*).

- Reestructurar el plan de reducción en consumo de recursos mediante el establecimiento de metas para la disminución del uso de energía (kWh) y agua (m³); acción bajo responsabilidad de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo con el apoyo de Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

- Incrementar el porcentaje de residuos aprovechados teniendo en cuenta la gestión de desechos peligrosos; acción a cargo de Vicerrectoría Administrativa y Financiera mediante el Área de Servicios Generales y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo.

- Promover las compras verdes y la reducción de plásticos de un solo uso; acción a cargo de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera con apoyo del Área Gestión Jurídica, Oficina de Control Interno.

- Dictar campañas enfocadas a la prevención de contaminación y cuidado de la biodiversidad a fin de crear un plan de adaptación (riesgos de eventos extremos) y educación ambiental transversal; acciones a cargo de la Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social, Vicerrectoría de Investigaciones con apoyo de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo.

- Diseñar planes de restauración en corredores verdes en campus mediante proyectos de investigación aplicada y extensión con comunidades; acciones a cargo de la Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social, Vicerrectoría de Investigaciones con apoyo de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

Plazo. En corto plazo, establecido en los 6 primeros meses, deberá estar definida la línea base de huella; metas anuales por recurso; plan de separación; y cronograma de la ejecución de

las campañas. En el mediano plazo, comprendido del mes 6 al mes 18, se cuenta con la implementación de eficiencia energética e hídrica; acuerdos con gestores; monitoreo trimestral; pilotos de movilidad sostenible para que en el lapso del mes 18 al mes 36 se obtenga la reducción de un 20% de energía/agua por unidad, aumento 60% de residuos aprovechados; compensación parcial mediante proyectos de biodiversidad consolidados.

Indicadores

- tCO₂e anual y variación % vs. línea base.
- kWh y m³ por estudiante/área; variación %.
- % de residuos aprovechados y % de residuos peligrosos gestionados conforme a norma.
- N° de iniciativas de biodiversidad y área intervenida (ha) / especies monitoreadas.
- N° de proyectos de investigación/extensión ambiental con impacto medible.

Prácticas Justas de Operación

Objetivo. Consolidar un sistema operacional basado en integridad y en metodologías de anticorrupción, competencia justa, participación pública responsable e impulso de ética empresarial en la cadena de valor, obteniendo una cantidad porcentual de calificación de 95% en 24–36 meses, en el marco de la Guía internacional ISO 26000.

Estrategia

- Establecimiento de una política anticorrupción basada en el mapa de riesgos de integridad; actividad a cargo de la Oficina de Control Interno con apoyo de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo al igual que la Rectoría.
- Realización de auditorías periódicas y controles bajo la responsabilidad de la Oficina de Control Interno y el apoyo de todo el componente organizacional de la universidad.

- Modernización de la línea ética (N.º telefónico institucional, correo electrónico o redes sociales) tomando en cuenta la declaración de conflictos de interés y transparencia en compras/contratación; acción a cargo de la Oficina de Control Interno, Vicerrectoría Administrativa y Financiera con el apoyo del Área de Gestión Jurídica.
- Estructuración y aplicación del manual de libre competencia y formación; acción bajo la responsabilidad del Área de Gestión Jurídica, Área de Gestión Humana y Vicerrectoría Académica.
- Incluir y actualizar los protocolos en revisión de prácticas de convenios y licitaciones, al igual que los requisitos ESG para proveedores; acción a cargo de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera con el apoyo del Área de Gestión Jurídica, Oficina de Control Interno y Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo.
- Brindar ayuda mediante capacitaciones para gestionar procedimientos y posicionamientos institucionales en el marco de la transparencia y evidencia técnica, acción a cargo de la Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social, Vicerrectoría Administrativa y Financiera apoyados en el Área de Gestión Jurídica y Oficina Control Interno.

Plazo. En los primeros 6 meses, la política, mapa de riesgos de integridad, actualización de manuales de compras y libre competencia y la línea ética funcional deben estar estructuradas y gestionadas para que en el mediano plazo, comprendido del mes 6 al mes 18, se puedan adelantar auditorías internas y a proveedores; verificar que la formación y acompañamiento a proveedores en un 80% se haya ejecutado; publicación de reportes de integridad; y la realización de evaluación anual de conflictos de interés para que en los meses 18 al 36 se obtenga la certificación/validación externa con un cumplimiento sostenido del 95%, demostrando la madurez del sistema.

Indicadores

- % de indicadores ISO 26000 cumplidos en Prácticas Justas.
- Tasa de remediación de casos reportados; % mensual de casos de línea ética remediados.
- % trimestral de procesos de compra con trazabilidad completa (planificación, convocatoria, evaluación, adjudicación ejecución y cierre).
- % trimestral de personal capacitado en libre competencia e integridad ((Personal capacitado / Total personal) × 100).
- % de proveedores evaluados con criterios ESG y planes de mejora.

Asuntos de Consumidores

Objetivo. Mejorar la calidad del servicio educativo, protección de datos/privacidad, educación para el consumo y gestión efectiva de quejas de estudiantes, familias y usuarios de los servicios, fortaleciendo transparencia y seguridad, perfeccionando la apreciación en reputación y confianza, aumentando la calificación de un 67% a una cifra porcentual igual o superior al 90% en 18–24 meses.

Estrategias

- Diseño de fichas claras de programas (costos, resultados de aprendizaje, empleabilidad, homologaciones); acciones a cargo de la Vicerrectoría Académica con el apoyo del Área de Admisiones, Registro y Control Académico y Directores de las facultades.
- Estructurar cartas de servicio por proceso (admisiones, registros, bienestar, biblioteca, TI); acciones a cargo de la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, Vicerrectoría Académica con el apoyo del Área de Admisiones–Registro y Control Académico y Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación.

- Dar a conocer los protocolos de continuidad académica, accesibilidad y soporte TI (plataformas), incluyendo el monitoreo de calidad docente, satisfacción y desempeño de servicios, garantizando el respeto de la Ley de resguardo de información; acción bajo responsabilidad de la Vicerrectoría Académica con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación, Bienestar Institucional y Área de Gestión Jurídica.
- Realizar evaluaciones de impacto de privacidad (PIA) mediante controles de acceso, retención y consentimiento en aras de la mejora continua; acciones bajo responsabilidad del Área de Gestión Jurídica con el apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo.
- Realizar gestión de incidentes acompañado de guías de uso responsable de servicios; acciones a cargo del OAC (Oficina de Atención al Ciudadano) con apoyo de la Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación y Área de Gestión Jurídica.
- Diseñar y socializar campañas de alfabetización digital/financiera, así como la sensibilización del funcionamiento y uso del Sistema PQRS unificado con analítica, SLA y retroalimentación; acciones a cargo de la Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social con el apoyo de Bienestar Institucional, la Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo, Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Vicerrectoría Académica.

Plazo. En los primeros 6 meses se efectuará la actualización de cartillas/fichas; cartas de servicio; revisión de políticas de datos; tablero de PQRS; metas de satisfacción. En el mediano plazo, comprendido del mes 6 al mes 18, se deberán gestionar los PIA en procesos críticos; realizar auditorías de calidad del servicio; verificación NPS semestral; ajustes para reducción de tiempos de respuesta; formación a estudiantes. En el periodo comprendido de los meses 18 al 36,

se obtendrán las certificaciones/buenas prácticas de atención; satisfacción sostenida entre 85–90%; atención y gestión de incidentes de privacidad controlados.

Indicadores

- % de indicadores ISO 26000 cumplidos en Consumidores.
 - NPS (Net Promoter Score) y satisfacción general de estudiantes/usuarios.
 - Tasa de resolución de PQRS 90% y tiempo medio de respuesta (días).
 - ·Nº de incidentes de privacidad y tiempo de contención; % de procesos con PIA.
 - % de cartas de servicio publicadas y actualizadas; cumplimiento de SLA por proceso.
-
- % de estudiantes que aprueban los módulos de educación para el consumo sostenible y responsable (estudiantes que aprueban / total de estudiantes inscritos) $\times 100$).

Tabla 6

Resumen con los Principales KPIs Globales del Plan de Acción para Sostenibilidad de la Universidad del Quindío

Materia ISO 26000	KPI Global	Descripción	Meta	Horizonte	Estrategias	Responsables
Derechos Humanos	% de indicadores DDHH cumplidos	Mejorar cumplimiento de DDHH	≥ 90%	24 meses	Mapeo de riesgos; cláusulas DDHH; auditorías; unificación de canales; optimización de PQRS; política diferencial; formación en DDHH	Oficina Asesora de Planeación, Oficina de Control Interno, Gestión Jurídica, Vicerrectoría de Extensión, Gestión Humana
	% proveedores críticos con cláusulas	Cobertura en cadena de valor	100%	18–36 meses	Actualización de contratos y compras responsables	Área de Gestión Jurídica, Vicerrectoría Administrativa y Financiera
	Tasa de resolución de quejas	Eficiencia de remediación	≥ 90%	Semestral	Optimización de tiempos, trazabilidad pública y canal único	Oficina Asesora de Planeación, TIC, Gestión Jurídica, OAC
	% personal y estudiantes capacitados	Formación obligatoria	≥ 90%	24 meses	Capacitaciones periódicas en DDHH	Gestión Humana, Vicerrectoría Académica
Medio Ambiente	tCO ₂ e anual	Huella de carbono	Reducción anual	36 meses	Inventario GEI; seguimiento de huella de carbono	Vicerrectoría de Investigaciones, Vicerrectoría Administrativa y Financiera, Planeación
	kWh y m ³ por estudiante/área	Eficiencia hídrica/energética	Reducción del 20% en consumo	18–36 meses	Metas de reducción; eficiencia energética; eficiencia hídrica	Vicerrectoría Administrativa y Financiera, TIC, Planeación
	% de residuos aprovechados	Economía circular	Aprovechamiento del 60% de residuos generados	36 meses	Gestión de residuos; compras verdes; reducción de plásticos	Servicios Generales, Vicerrectoría Administrativa, Control Interno
	Nº proyectos biodiversidad	Restauración ecológica	≥ 5	36 meses	Planes de restauración; proyectos comunitarios	Vicerrectoría de Investigaciones, Vicerrectoría de Extensión
Prácticas Justas de Operación	% de indicadores cumplidos	Integridad y anticorrupción	≥ 95%	24–36 meses	Política anticorrupción; auditorías; línea ética; libre competencia	Oficina de Control Interno, Gestión Jurídica, Vicerrectoría Administrativa
	Nº casos línea ética atendidos	Remediación de casos	100% casos	Trimestral	Modernización línea ética; conflictos de interés	Control Interno, Gestión Jurídica
	% compras con	Transparencia contractual	100%	18 meses	Protocolos ESG; trazabilidad en compras	Vicerrectoría Administrativa, Gestión Jurídica, Planeación

	trazabilidad pública					
	% personal formado en integridad	Formación anticorrupción	≥ 90%	24 meses	Formación ética y libre competencia	Gestión Humana, Gestión Jurídica
Asuntos de Consumidores	% indicadores cumplidos	Protección al consumidor	≥ 90%	18–24 meses	Cartas de servicio; calidad docente; protección de datos	Vicerrectoría Académica, TIC, Gestión Jurídica, Planeación
	NPS estudiantil	Satisfacción de usuarios	85–90%	36 meses	Mejoras en docencia; monitoreo de calidad	Vicerrectoría Académica, Bienestar Institucional
	Tasa de resolución PQRS	Eficiencia PQRS	≥ 90%	Trimestral	Sistema unificado PQRS con SLA	OAC, TIC, Planeación
	% procesos con PIA	Privacidad y datos	100% procesos críticos	18 meses	Evaluaciones PIA; controles de acceso	Gestión Jurídica, TIC, Planeación
	% estudiantes formados	Educación para el consumo	≥ 70%	18–36 meses	Campañas digitales/financieras	Vicerrectoría de Extensión, Bienestar Institucional, TIC
Cumplimiento Global ISO 26000	% de cumplimiento total del estándar	Mide el progreso total del plan integrando todas las materias	92–95%	36 meses	Realización de auditorías internas y externas con apoyo de componentes evaluativos externos.	Comité de Responsabilidad Social de la Universidad del Quindío.
Gobernanza y Seguimiento	Nº de reuniones del Comité de RS	Frecuencia operativa	≥ 6 por año	Anual	Realizar reuniones periódicas	
	% de acciones correctivas cerradas	Resolución de hallazgos	≥ 90%	Trimestral	Tramite y ajustes de los hallazgo mediante acciones correctivas	
	% de procesos con evidencia completa	Trazabilidad documental	100%	24 meses	Gestión documental acorde a la normativa vigente y los protocolos empresariales	
Participación de Grupos de Interés	Nivel de participación	Mesas y encuestas participativas	≥ 70%	Anual	Realizar encuentros y acompañamientos encaminados a fortalecer la percepción de confianza desde un aspecto inclusivo y social.	

Nota. En la anterior tabla se sintetizan los indicadores que serán utilizados para las métricas de cumplimiento de las acciones que integran las estrategias relacionadas, así mismo se presenta la periodicidad de tiempo para las acciones y los responsables del cumplimiento de cada indicador acorde al organigrama de la universidad y el plan de mejora propuesto.

Recomendaciones y Conclusiones

Conclusiones Estratégicas

Fortalecer la operatividad del discurso institucional; Aunque la narrativa está alineada con los ODS y la ISO 26000, se requiere traducir los compromisos en procesos verificables, con indicadores claros y mecanismos de seguimiento que garanticen coherencia entre lo declarado y lo ejecutado.

Integrar la debida diligencia en Derechos Humanos y Consumidores; Las brechas en estas áreas son críticas. Es necesario implementar mapas de riesgo, protocolos de seguridad, trazabilidad en quejas y métricas de satisfacción para asegurar protección efectiva y transparencia.

Definir metas cuantificables y auditorías independientes; En Medio Ambiente y Prácticas Justas, los planes deben complementarse con objetivos medibles, verificaciones externas y reportes públicos que fortalezcan la transparencia y la confianza.

Desarrollar una cultura de integridad y anticorrupción en la cadena de valor; Incorporar cláusulas éticas, capacitaciones y canales de denuncia en toda la cadena de suministro para garantizar prácticas justas y prevenir riesgos reputacionales.

Comunicación de desempeño basada en evidencia; Pasar de mensajes declarativos a reportes con datos verificables, mostrando avances y brechas, para consolidar credibilidad y cumplir con los principios de transparencia y responsabilidad social.

Recomendación

Para asegurar la gobernanza y seguimiento del plan, la trazabilidad de evidencias y la mejora continua para llegar al porcentaje definido en cumplimiento global ISO 26000 en 36 meses en la Universidad del Quindío, se hace necesario la reestructuración del comité de

Responsabilidad Social el cual, debe estar integrado por miembros permanentes de la Rectoría para la dirección estratégica y rendición de cuentas; Oficina Asesora de Planeación y Desarrollo asumiendo la secretaría técnica y seguimiento al tablero de indicadores al igual que la gestión documental de evidencias.

Así mismo por miembros de la Vicerrectoría Académica para garantizar el seguimiento a la calidad de docencia y cartas de servicio académicas; Vicerrectoría Administrativa y Financiera para los contextos de gestión en contratación, eficiencia energética/hídrica, trazabilidad; Vicerrectoría de Investigaciones aborda la medición de impactos para la generación de proyectos ambientales y de DDHH; Vicerrectoría de Extensión y Desarrollo Social presenta el acercamiento con comunidades/grupos de interés.

También miembros de Oficina de Control Interno para ejecución de la auditoría interna y proyección de planes de mejoramiento al igual que, el Área de Gestión Jurídica para el establecimiento de políticas, cláusulas contractuales, protección de datos; Oficina de Tecnologías de la Información y la Comunicación para apoyo en seguridad de la información, soporte de plataformas, analítica de PQRS; Área Gestión Humana analiza dilemas éticos, conflictos de interés) y Bienestar Institucional guiando a la accesibilidad, enfoque diferencial, atención estudiantil.

Es importante resaltar que, la sinergia organizacional e fundamental para que así puedan estructurar un tablero de control con KPIs (Indicadores) por materia, línea base, metas trimestrales y responsables preferiblemente basado en el ciclo PDCA tomando como insumos verificables las revisiones trimestrales, auditorías semestrales e informes anuales para ejecutar los ajustes en los diferentes hallazgos en aras de realizar las evaluaciones externas y la publicación de Informe de RS anual. Así mismo se recomienda una gestión documental y

repositorio de evidencias (políticas, registros, actas, métricas, remediaciones en un ámbito abierto al público) inclusivas con participación de grupos de interés mediante encuestas, mesas de diálogo y rendición de cuentas para generar confianza y transparencia.

De igual manera, se sugieren las siguientes métricas para la medición del cumplimiento y seguimiento del anterior plan estratégico (% de cumplimiento global de la Guía internacional ISO 26000 (meta entre 92–95%); N° de reuniones del Comité y acciones correctivas cerradas, % de procesos con evidencia completa y trazabilidad en repositorio, frecuencia de reporte público (semestral/anual) y nivel de participación de grupos de interés.

Referencias Bibliográficas

- Belda Hériz, I. (2018). *Economía circular: Un nuevo modelo de producción y consumo sostenible* (pp. 16–66). Editorial Tébar Flores. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/51998?page=16>
- Díaz, N. (2014). Responsabilidad social empresarial y creación de valor compartido, sostenibilidad gerencial. *Revista Deana (International Journal of Good Conscience)*, 9(3), 127–144.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=hus&AN=116281275&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Fernández Izquierdo, M. Á. (2014). *El gobierno corporativo como motor de la responsabilidad social corporativa* (pp. 18–50). Universitat Jaume I. Servei de Comunicació i Publicacions. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/53258?page=18>
- Freeman, R. E. (s. f.). *Stakeholders: Definición clásica, evolución del concepto y relación con ética y RSC*. (Documento de referencia académico general). Recuperado el 27 de diciembre del 2025
<https://www.ucipfg.com/biblioteca/files/original/5094245a2fc4586bd5849908562f27a7.pdf>
- Gioffreda, C. (2019). Los pilares del pensamiento estratégico: La negociación, la compulsión y la destrucción aplicado al caso argentino. *Posdata: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.
<https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsdia&AN=edsdia.ART0001377019&lang=es&site=eds-live&scope=site>

- Hoof, B. V. (2008). *Producción más limpia: Paradigma de gestión ambiental* (pp. 17–63). Universidad de los Andes. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/40312?page=17>
- International Organization for Standardization. (2015). *Environmental management systems — Requirements with guidance for use (ISO 14001:2015)*. <https://www.iso.org/standard/60857.html>
- ISO. (s. f.). *ISO 26000: Materias fundamentales, principios y guía – Descubriendo ISO 26000*. Folleto oficial. Recuperado el 27 de diciembre del 2025 https://www.une.org/normalizacion_documentos/discovering_iso_26000-es.pdf
- León, M., & León, R. (2018). Gestión de la responsabilidad social empresarial del sector alimentario venezolano y ciudadanía: Management of the corporate social responsibility of the Venezuelan food sector and citizenship. *Revista Orbis*, 13(39), 15–29. <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=129587482&lang=es&site=eds-live&scope=site>
- Naciones Unidas. (2015). *Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>
- Naciones Unidas. (s. f.). *Objetivo 12: Producción y consumo responsables*. Recuperado el 27 de diciembre del 2025 <https://www.un.org/desarrollosostenible/es/consumo-sustentable-produccion/>
- Ortiz de Mendivil Llano, E. (2012). *El consumo sostenible como perspectiva innovadora* (pp. 7–72). B–EUMED. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/34505?page=7>
- Porter, M., & Kramer, M. (s. f.). *Creating shared value*. Harvard Business Review. (Versión divulgativa en español). <https://hbr.org/2011/01/the-big-idea-creating-shared-value>

- Rosso, J. W. (2018). *El gobierno corporativo: Teoría y evidencia empírica* (pp. 10–36). Editorial UPTC. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10>
- Soto, D., & Soto, D. (Il.). (2016). *Gobierno corporativo y ética de los negocios* (pp. 17–64). RIL Editores. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/67587?page=17>
- Tabra Ochoa, E. P. (2015). *Solidaridad y gobierno corporativo de la empresa: Una mirada a los organismos internacionales* (pp. 10–28). J. M. Bosch Editor. <https://elibro-net.bibliotecavirtual.unad.edu.co/es/ereader/unad/131478?page=10>
- United Nations. (s. f.). *UN Guiding Principles on Business and Human Rights (UNGPR)* Documento oficial y guía sintetizada. Recuperado el 27 de diciembre del 2025 <https://www.business-humanrights.org/es/big-issues/governing-business-human-rights/un-guiding-principles/>
- Universidad del Quindío. (2024). *Informe de Gestión Institucional - Rendición de Cuentas a la Ciudadanía (Vigencia 2023)*. <https://www.uniquindio.edu.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas&lFuncion=visorpdf&fileItem=17991>
- Universidad del Quindío. (2024). *Informe de Responsabilidad Social Universitaria (RSU) - Vigencia 2023* [Documento oficial]. <https://www.uniquindio.edu.co/loader.php?lServicio=Tools2&lTipo=descargas&lFuncion=visorpdf&fileItem=14842>