



**“DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL”**

**PRESENTADO POR:**

**LAURA JULIETH BECERRA CÓDIGO.**

**YECENIA CASAS CÓDIGO.**

**LUISA FERNANDA ARANGO CÓDIGO.**

**SERGIO ECHAVARRIA CÓDIGO.**

**JUAN CARLOS COMETA CÓDIGO**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y DE  
NEGOCIOS -ECACEN**

**PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

**2019**



**“PLAN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL – EMPRESA  
EMPOCHIQUINQUIRA”**

**PRESENTADO POR:**

**LAURA JULIETH BECERRA CÓDIGO.**

**YECENIA CASAS CÓDIGO.**

**LUISA FERNANDA ARANGO CÓDIGO.**

**SERGIO ECHAVARRIA CÓDIGO.**

**JUAN CARLOS COMETA**

**GRUPO: (101008A\_612)**

**TUTORAS:**

**MAITE CONCEPCION PERTUZ**

**MARIA ERICA NARVAEZ**

**TUTORAS DEL DIPLOMADO DE PROFUNDIZACION EN GERENCIA  
ESTRATEGICA Y RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**“UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA UNAD”**

**“ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONOMICAS Y DE  
NEGOCIOS –ECACEN”**

**“PROGRAMA ADMINISTRACION DE EMPRESAS”**

**2019**



# 1 TABLA DE CONTENIDO

	2 RESUMEN.....	4
2.1	ABSTRAC.....	4
2.2	PALABRAS CLAVE .....	4
	3 INTRODUCCION .....	5
	4 OBJETIVOS.....	6
4.1	OBJETIVO GENERAL.....	6
4.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	6
	5 PROPUESTA PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA EMPOCHIQUINQUIRA.E.SP. ....	7
5.1	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO .....	7
5.2	MISIÓN .....	7
5.3	VISIÓN.....	7
5.4	VALORES.....	7
	6 EVALUACION DE DESEMPEÑO .....	8
	7 JUSTIFICACIÓN DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL	9
	8 CODIGO DE CONDUCTA.....	9
8.1	MODELO GERENCIAL SELECCIONADO CON UNA BREVE DESCRIPCIÓN .....	9
	9 GUÍA E INICIATIVA MUNDIAL APLICADA PARA LA CONSTRUCCION DEL CODIGO DE CONDUCTA.....	10
	10 CODIGO DE CONDUCTA.....	10
	11 RECURSOS FINANCIEROS Y DECISIONES DE INVERSIÓN OBJETO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA.....	13
	12 STAKEHOLDERS.....	14
12.1	BREVE DESCRIPCION DE LOS STAKEHOLDERS .....	14
	13 MAPA GENERICO .....	14
13.1	EXPLICACION AMPLIADA.....	15
	14 BREVE DESCRIPCION DE LA MATRIZ DE RELACIONES (INFLUENCIA VS IMPACTO) ENTRE LA EMPRESA SELECCIONADA Y LOS SELECCIONADA Y LOS STAKEHOLDERS (ACTORES) IDENTIFICADOS .....	16
14.1	BREVE DESCRIPCION MATRIZ INFLUENCIA / IMPACTO .....	16
	15 PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	17
	16 PLAN DE COMUNICACIONES A LOS INTERESADOS .....	19
	17 MODELO DE INFORME DE GESTION .....	19
	18 CONCLUSIONES .....	20
	19 BIBLIOGRAFÍA.....	21



## 2 RESUMEN

En la **responsabilidad social** es una necesidad de las organización en el mundo ya que esta práctica permite **evaluar** es por esto que habrá un nivel de compromiso por parte del medio ambiente y con los seres humanos, a la empresa empochiquinquirá debe implementar estrategias que conlleven a la prestación de un mejor servicio basada en los Stakeholders que ocupan el total de los actores involucrados y los planes que se deben ejecutar para que se llegue a un bienestar interno y externo.

### **2.1 ABSTRAC**

Social responsibility is one of the needs of organizations in the world since this practice allows to assess the level of commitment to the environment and to human beings, the company Empochiquinquirá must implement strategies that lead to the provision of a better service based in the Stakeholders that occupy the total of the actors involved and the plans that must be executed in order to achieve internal and external welfare.

### **2.2 PALABRAS CLAVE**

- Organización
- Competitividad
- Bienestar Social y Empresarial
- Sostenibilidad



### 3 INTRODUCCION

Una de las necesidades más predominantes en la empresa Empochiquinquirá es manejar de manera eficiente y eficaz los dineros y ayuda humanitaria con los que cuenta la empresa por eso se hace necesario establecer cuáles son las prioridades fundamentales en la función de llevar calidad en el servicio y constancia en la prestación del mismo.

La buena administración de los recursos va a conllevar a que la comunidad, la región y la sociedad en general se vea afectada positivamente ya que el nivel de vida, partiendo de la evidencia que será la satisfacción de los diferentes entes que reciben el suministro de agua La empresa de acueducto de Chiquinquirá debe ser la encargada de darle a los usuarios un servicio que es bastante importante para el desarrollo de las actividades diarias , esta razón debe ser uno de sus pilares y estandartes que la comunidad que recibe el suministro este satisfecha y por lo tanto debe hacer uso de las herramientas que tiene a la mano para potabilizar el agua y de esta manera actuar bajo el sistema de responsabilidad social y ambiental.

La tan bien nombrada responsabilidad social lo que busca es ser útil a la sociedad de manera transparente y efectiva para que se pueda direccionar los objetivos de tal manera que sirvan como plan de acción para conseguir ser responsables y por lo tanto se llega a un desarrollo sostenible y a un beneficio mutuo.



## 4 OBJETIVOS

### 4.1 OBJETIVO GENERAL

Proponer para la Compañía EMPOCHIQUINQUIRA un plan de RSE por medio de tipificación de impacto económico, ambiental y social genera a partiendo con la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales fundados por la empresa.

### 4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar mediante una evaluación de desempeño, las falencias a mejorar con el Plan de RSE en la empresa Empochiquinquir.
- Elaborar el código de conducta Empresarial, para generar responsabilidades a cada uno de los actores de la organización, de tal manera que cada uno de ellos tenga clara su función y como la puedan desempeñar de manera óptima.
- Construir el plan RSE para cada grupo de interés, basándose en el mapa de stakeholders y la matriz de influencia, de esta manera poder hacer las comparaciones de los indicadores al implementarlo.
- Crear el mapa genérico de los stakeholders para el cumplimiento de los objetivos
- Elaborar y desarrollar el Plan de RSE y Plan de comunicaciones.





## **5 PROPUESTA PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA EMPOCHIQUINQUIRA.E.SP.**

### **5.1 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO**

### **5.2 MISIÓN**

(Empresa Industrial y Comercial de Servicios Públicos de Chiquinquirá, 2018). "Somos una empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo con calidad, continuidad y cobertura, para los habitantes del municipio de Chiquinquirá, con el fin de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de los Chiquinquireños, con criterios de calidad, eficiencia, eficacia, transparencia, competitividad, rentabilidad social y económica. "

### **5.3 VISIÓN**

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

### **5.4 VALORES**


- Respeto
- Compromiso
- Confianza
- Excelencia
- Transparencia
- Dinamismo

- Empoderamiento
- Corresponsabilidad
- Probidad

## 6 EVALUACION DE DESEMPEÑO

Formato de evaluación Impacto empresa EMPOCHUIQUINQUIRA E.S.P			
Problemas		Impactos	Prioridad atención (alta, media, baja)
Económico	Interno: La empresa se encuentra actualmente con un déficit medio en los procesos que intervienen económicamente a la empresa ya que aunque suministrar un buen servicio el mantenimiento de las plantas es alto .	Sino hay un adecuado manejo de los recaudos se podrá seguir mejorando la calidad de los servicios y fundamental para el sostenimiento de los equipos utilizados para prestar el servicio.	<b>ALTA</b>
	Externo: Sabiendo que el servicio es bueno los pagos de los clientes no es fijo en las fechas establecidas para la sostenibilidad de la empresa.		
Social:	Interno: Es necesario empresar a motivar más a las personas que internamente trabajan en el servicio en cuanto a su bienestar laboral y las personas que no son de cargos bajos.	El impacto es importante ya que es una empresa de la comunidad y pro a la comunidad dando de ella mejorar calidad de servicios públicos básicos y calidad de vida para quienes laboran dentro de ella.	<b>MEDIA</b>
	Externo: Es necesario que la sociedad se vincule más a empresa como esta ya que mejora calidad de vida y la de los ciudadanos beneficiarios del servicio.		
Ambiental:	Interno: Que se han realizado trabajos importantes con la potabilización del agua y la reutilización de este recurso hídrico para mitigar la contaminación de fuentes hídricas del municipio y de alrededores sin embargo es necesario mejorar con nuevas	El impacto es importante en este índice ya que es el principal problema actual que es la reconstrucción de ecosistemas ya destruidos y disminuir la contaminación ya	<b>ALTO</b>



	tecnologías para disminuir la contaminación.	provocada por el mal uso de los recursos naturales de los cuales son necesarios para nuestra supervivencia.	
	Externo: es necesario que la comunidad se concientice del uso racional de agua, de el manejo adecuado de las basuras en su reciclaje.		

Fuente: Elaboración propia

## 7 JUSTIFICACIÓN DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL

Se puede justificar que el trabajo está basado en guiar estratégicamente la cual esta disciplina que, a través de un proceso denominado la planeación estratégica; esta define en la orientación de los servicios hacia el mercado; es por esto que surge una necesidad de adaptación de la empresa a los cambios en el entorno y restablecer la forma de actuar en ellos. Este proceso se entiende como un enfoque lógico y objetivo para la toma de decisiones en la empresa por ocasiones de incertidumbre.

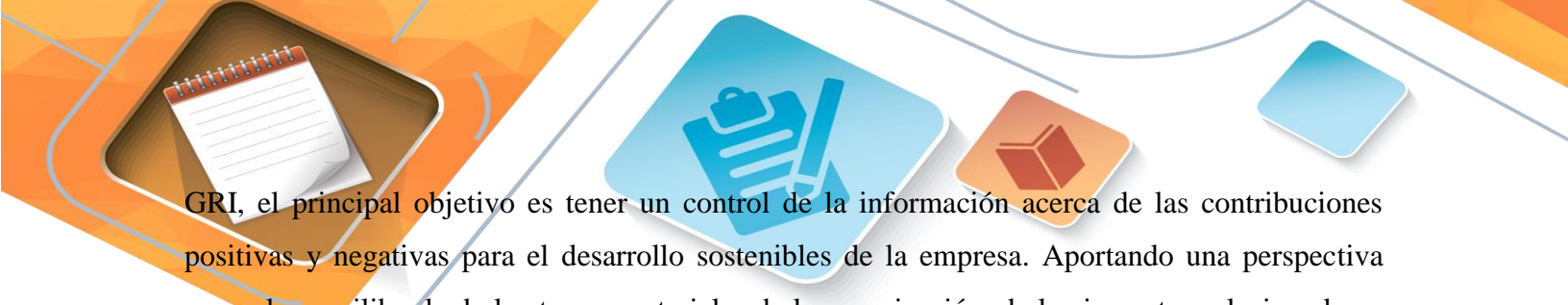
## 8 CODIGO DE CONDUCTA

### 8.1 *MODELO GERENCIAL SELECCIONADO CON UNA BREVE DESCRIPCIÓN*

El modelo de informe de gestión que se ajusta al plan propuesto es el GRI, ya que aquí se muestran los resultados de los esfuerzos que ha hecho la empresa por implementar y aplicar políticas de responsabilidad social corporativa en los sectores económico, social y ambiental.

Global Reporting Initiative (GRI), es una organización que impulsa la elaboración de Memorias de Sostenibilidad, en donde se incluyen los principios e indicadores que las empresas pueden usar para medir y dar a conocer su desempeño en el ámbito económico, ambiental y social.

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



GRI, el principal objetivo es tener un control de la información acerca de las contribuciones positivas y negativas para el desarrollo sostenibles de la empresa. Aportando una perspectiva general y equilibrada de los temas materiales de la organización, de los impactos relacionados y como se están gestionando para dar un buen uso para presentar una información específica al final.


## **9 GUÍA E INICIATIVA MUNDIAL APLICADA PARA LA CONSTRUCCION DEL CODIGO DE CONDUCTA.**

La ISO 26000: “Guía de responsabilidad social”, el objetivo de esta guía es ayudar a las organizaciones a contribuir con el desarrollo sostenible mediante el establecimiento de principios de integración de RSE en la gestión de las organizaciones, cuyo valor añadido es que logra establecer un consenso global en torno a:

1. Que principios, materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social deberían ser tenidos en cuenta por cualquier organización.
2. Que debería hacer la organización para poner en práctica la RSE. En este sentido, la ISI 26000 logra sintetizar una gran diversidad de criterios en una sola normal internacional, coherente y al alcance de todos.
- 3) Se debe establecer los comportamientos internos y externos de los trabajadores
- 4) Cada uno de las conductas debe deben ser generales, sin enfatizar en áreas específicas
- 5) Se deben tener muy presente que tanto el código de ética como el de conducta debe estar encaminado en la misión y visión de la empresa.
- 6) El documento debe ser legible, con palabras claras y entendibles para todo el personal.


## **10 CODIGO DE CONDUCTA**

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

- 
- Conducta interna: La empresa EMPOCHIQUINQUIRA debe suministrar el servicio de agua de forma continua, bajo los parámetros de confiabilidad, calidad y eficiencia. Debe realizar de manera periódica mantenimiento de redes y equipos que asegure la calidad del servicio a los clientes. Debe atender las quejas y reclamos de manera inmediata para solucionar las inconformidades de los usuarios siguiendo los valores y principios que los rigen.

Los siguientes parámetros serán indispensables para el código de conducta:

- Confidencialidad: La información de la empresa, bienes tangibles e intangibles son de uso exclusivo, por lo tanto, las personas que laboren en cualquier área de la misma deben manejar dichos activos de manera transparente y responsable sin violar la integridad de alguien tanto a nivel interno. Confiabilidad en la información del cliente, cualquier información que la empresa tenga de usuarios o clientes no se permite divulgar o compartir.
- Conflictos de intereses: Se entiende por conflicto o interés las actuaciones que conducen a satisfacer intereses personales, por cual es considerado como negativa a los intereses de la empresa.
- Empleados: Todo empleado debe conocer las políticas de la empresa; no puede ser empleado o proporcionar de un modo diferente de servicios ni recibir dineros de consumidores, proveedor o competidor de otras empresas ni de la misma donde labora. Los empleados no pueden usar el tiempo de trabajo, ni recursos de la empresa para beneficio propio o para terceros.
- Clientes: no se trabaja si existe conflicto de interés entre el cliente o con lo de la empresa (sea indispensable si el conflicto interviene directamente con algún trabajador cliente en este caso la organización tiene el deber de dar solución).
- Proveedores: cumplimiento acuerdos pactados con la contratación de los materiales para el mantenimiento, manejo y calidad de la empresa.
- Cumplimiento de leyes y reglamentaciones locales:



Realizar procedimientos, prácticas y trabajos cumpliendo con las leyes que rigen dicha población. Cumplimiento, equidad y lealtad con los usuarios ya que no está permitido incumplir leyes; respetar ideas, expresiones y lenguajes de los diferentes empleados de la empresa de acuerdo a las normas de convivencia estipuladas por la organización ya que es necesario que por medio de una cultura organizacional se dé la mejor atención al cliente.

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

- Préstamo de imagen:

No se presta la imagen de la empresa para diferentes actos políticos, o de beneficio propio, juegos o engaños a las personas, no es permitido la corrupción y fraudes. La organización EMPOCHIQUINQUIRA prohíbe a sus trabajadores realizar cualquier tipo de acuerdo con el fin de recibir para beneficio personal, algún tipo de detalle o dinero en compensación de servicios o fraudes que involucren la buena imagen de la empresa.

- Lugar de trabajo, higiene y seguridad:

En caso de que la empresa no realice las dotaciones de acuerdo a la ley el empleador está en su derecho de hacer cumplirlo ya que está vulnerando un deber que tiene la empresa con cada uno de los trabajadores Los establecimientos de la empresa deben estar en una buena higiene ya que debe evitar la contaminación, así mismo cuando realizan las diferentes actividades de alcantarillado y aseo. Tener las prestaciones en dotación y su máquina en excelente estado ya la seguridad de sus trabajadores y en los oficios que realizan en los diferentes servicios que prestan a la comunidad de Chiquinquirá. Es indispensable tener una excelente higiene ya que prestan un servicio acueducto a la población lo cual es importante, en caso de que se realicen quejas por falta de un buen funcionamiento se realizara investigaciones las cuales pueden causar despido de la empresa.

- Con el medio ambiente

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

- La sociedad:

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

## **11 RECURSOS FINANCIEROS Y DECISIONES DE INVERSIÓN OBJETO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA**

<b>Ítem</b>	<b>Descripción de materiales</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cat.</b>	<b>V/Unitario</b>	<b>V/Total</b>
<b>1</b>	Compra de suministros(papelería)	Unidad	1	\$ 320.000	\$ 320.000
<b>2</b>	Publicidad y medios publicitarios (perifoneo página web, etc.)	Unidad	1	\$240.980	\$240.980
<b>3</b>	servicio profesional para realización de código	Horas	400	\$20.000	\$8.000.000
<b>4</b>	pagos realizados por concepto de otros servicios	Global	1	\$138.000	\$138.000

Fuente: Elaboración Propia

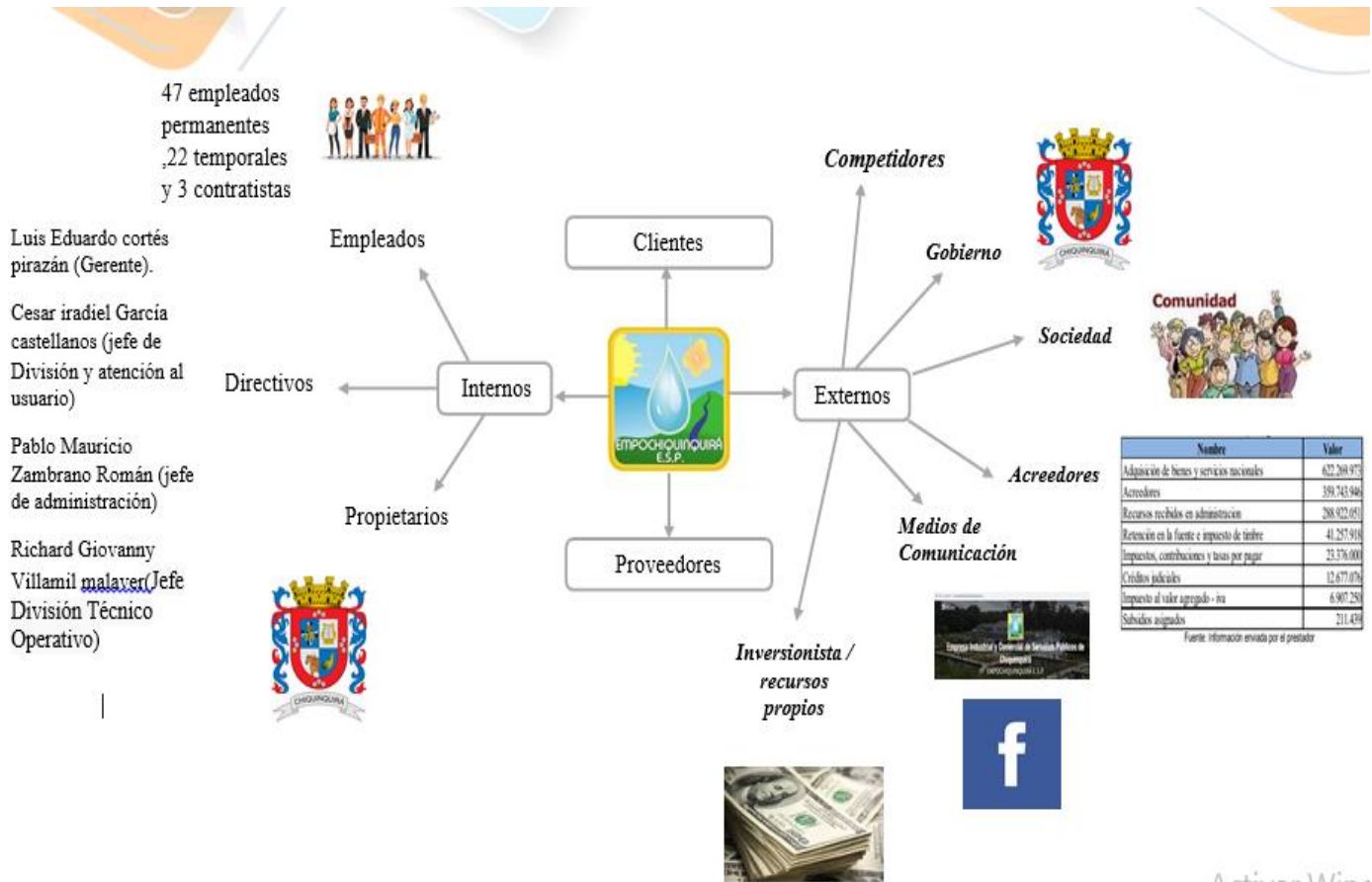


## 12 STAKEHOLDERS

### 12.1 BREVE DESCRIPCION DE LOS STAKEHOLDERS

Podemos decir que los Stakeholders, son los aliados estratégicos como base fundamental para el éxito de las empresas. Por tal razón estos son importantes debido a que las actividades que se realizan allí impactan económica, ambiental y socialmente para tener presente a la hora de llegar a acuerdos con la toma de decisiones. En estos grupos podemos contar a los empleados, proveedores, accionistas y la sociedad en general. Además, participan actores claves y grupos sociales que de una manera u otra están involucrados directa o indirectamente.

## 13 MAPA GENERICO







### **13.1 EXPLICACION AMPLIADA**

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

- Stakeholders Externos

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

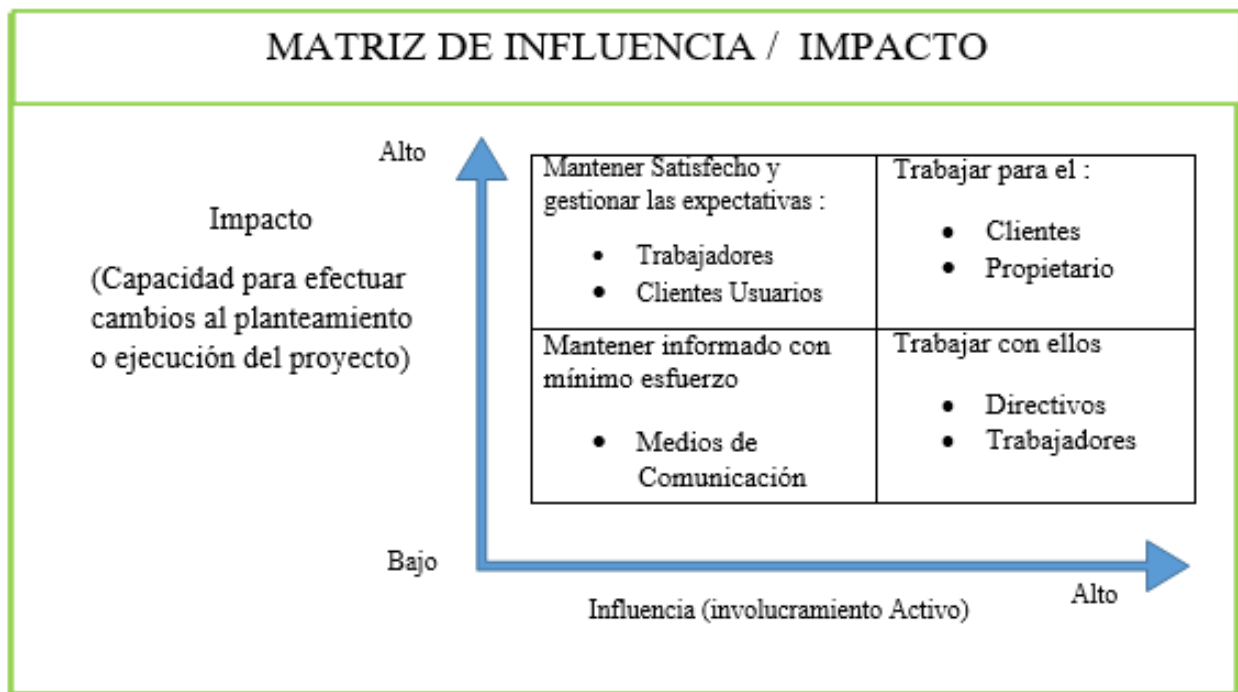
- Como agentes o actores importantes externos contamos con nuestros competidores quienes hacen parte normal de nuestro alrededor pero también como apoyo estas son: la empresa departamental de servicios públicos de Boyacá S.A E.S.P y la empresa de servicios públicos de Nobsa.

También contamos con un Gobierno como lo es nuestro control y un apoyo directo para la empresa el cual e la alcaldía de Chiquinquirá como la comunidad quien nos apoya y califica en los servicios que presta empochinchiquira. Es necesario decir en el balance general del año 2018 dentro del patrimonio a los acreedores cuentan con \$359.743.946 millones de pesos.

Dentro de los medios de comunicación cuenta con una página web y una página de Facebook no se presentan las principales noticias y los inversionistas cuentan con recursos propios.

1. Entre los empleados cuentan con 47 empleados permanentes ,22 temporales y 3 contratistas.
2. Los Directivos están encargados en grandes departamentos divididos para que la empresa funcione
3. Dentro de los propietarios contamos con la comunidad de Chiquinquirá.

**14 BREVE DESCRIPCION DE LA MATRIZ DE RELACIONES (INFLUENCIA VS IMPACTO) ENTRE LA EMPRESA SELECCIONADA Y LOS SELECCIONADA Y LOS STAKEHOLDERS (ACTORES) IDENTIFICADOS**



**14.1 BREVE DESCRIPCION MATRIZ INFLUENCIA / IMPACTO**

Podemos concluir que, a partir de la identificación de los impactos económicos, sociales y ambientales generados por las empresas, que incluya diferentes estrategias de solución o mitigación de estos, que al ser adoptado aportara calor a la organización. Aplicar las herramientas y conceptos básicos sobre responsabilidad social empresarial proponiendo estrategias y metodologías que permitan la incorporación de esta en la toma de decisiones con alcance social, policía y ambiental necesarios para la construcción futura de la sostenibilidad global.

## 15 PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESA EMPOCHIQUINQUIRA E.S.P							
Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Económica	Clientes	Generar mayor credibilidad y estabilidad en los usuarios. Mejorar la calidad de servicio prestado	<p>Buscar medios de comunicación efectiva para brindar la información</p> <p>Resolver las quejas de los clientes con el fin de prestar un mejor y adecuado servicio y así lograr un alto nivel de posicionamiento en el mercado.</p>	<p>2 meses Diario</p> <p>6 Meses</p>	<p>Técnico Tecnológico Recursos Humanos</p>	<p>Usuarios satisfechos/total de usuarios X 100</p> <p>Número de quejas o sugerencias resueltas. recibidas/ Número de quejas o sugerencias X 100</p>	<p>Hacer seguimiento semanal de la información y el servicio suministrado</p>
	Gobierno	Promover y gestionar los recursos públicos, haciendo que estos se utilicen para el crecimiento y evolución en la prestación del servicio publico	<p>Atender las sugerencias presentadas por los usuarios con el fin de satisfacer y resolver sus necesidades.</p> <p>Gestionar campañas en donde se pronuncien policitas claras y eficaces para evitar que el dinero destinado a estas compañías no se utilice para acciones corruptas</p>	5 Meses	Recursos Humanos y materiales tecnológicos	<p>proyectos a desarrollar/recursos asignados X 100</p> <p>Litros de agua disponible/total usuarios X 100</p>	Realizar reuniones periódicas para verificar que el manejo de los recursos sea el indicado y pactado
	Comunidad	Promover y gestionar los recursos públicos, haciendo que estos se					

		<p>utilicen para el crecimiento y evolución en la prestación del servicio publico</p>	<p>Enfocarnos en la distribución de recursos para implementar infraestructura en la planta, generando mayor rendimiento y evitando el corte de agua continua.</p>	<p>2 Meses</p>	<p>Humanos, técnicos, financieros, tecnológicos</p>	<p>Proveedores con inconsistencias/pr ovededores de la compañía X 100</p>	<p>Hacer seguimiento continuo en el consumo de agua de cada usuario Hacer análisis de las entregas de los proveedores</p>
	<p>Proveedores Directivos y Gerente</p>	<p>Buscar siempre el mejoramiento continuo del servicio prestado evitando el corte del servicio en la menor brevedad posible</p> <p>Generar estrategias y alianzas para disminuir costos en los materiales y servicios prestados</p> <p>Hacer que las normas establecidas se cumplan a cabalidad. De igual manera buscar estrategias para el mejoramiento continuo del servicio</p>	<p>Verificar y evaluar los servicios prestado por los proveedores</p> <p>Hacer un análisis de las fallas generadas para iniciar un plan choque, mejorando las situaciones presentadas</p>	<p>4 Meses</p>	<p>Humanos, técnicos y tecnológicos Humanos, técnicos, financieros, tecnológicos</p>	<p>Áreas con fallas/total ares de la compañía X 100</p>	<p>Hacer reuniones mensuales para verificar si las fallas encontradas han sido resueltas. De igual manera hacer análisis de los resultados obtenidos con las nomas propuestas</p>
<p>Social</p>	<p>Empleados</p>	<p>Proteger la salud de los empleados de EMPOCHIQUINQUIRÁ a través de la implementación de Políticas de Prevención de Riesgos Profesionales.</p>	<p>Implementar una Política de Riesgos Profesionales para promover una mejora continua de las condiciones de trabajo de cada uno de los empleados de la organización.</p>	<p>2 Meses</p>	<p>Gerente A través de la ARL que tenga la empresa.</p>	<p>N° de actividades implementadas de salud ocupacional /N° de actividades realizadas de salud ocupacional X 100</p>	<p>Mensual</p>
<p>Ambiental</p>	<p>Empleados Propietario Directivos Proveedores</p>	<p>Establecer prácticas sustentables dentro de la empresa para contribuir con el uso eficiente de los recursos y así reducir el impacto ambiental que esta pueda causar en el entorno.</p>	<p>Realizar e implementar prácticas sustentables dentro de la empresa con el fin de impulsar la competitividad en el medio de la prestación de servicios</p>	<p>1 Mes</p>	<p>Gerente Secretaría del Medio Ambiente</p>	<p>N° de actividades medioambientales implementadas/N ° de actividades medioambientales ejecutadas X 100</p>	<p>Mensual</p>

## 16 PLAN DE COMUNICACIONES A LOS INTERESADOS

Plan de comunicaciones			
Dimensión	Stakeholders	Frecuencia	Medio
<b>Económica</b>	Clientes	Quincenal	Visitas puerta a puerta
	Gobierno	Bimensual	Tecnológico
	Proveedores	Mensual	Visitas y auditorias
	Directivos y Gerente	Mensual	Reuniones y correo electrónico
<b>Social</b>	Comunidad	Semanal	Visitas y radio
	Trabajadores	Mensual	Reuniones y correo electrónico
<b>Ambiental</b>	Empleados	Mensual y	Reuniones Periódicas
	Propietario	Bimensual	Sensibilizando por medio de actividades
	Directivos		
	Proveedores		

Fuente: Elaboración Propia


## 17 MODELO DE INFORME DE GESTION

El modelo de informe de gestión que se ajusta al plan propuesto es el GRI, ya que aquí se muestran los resultados de los esfuerzos que ha hecho la empresa por implementar y aplicar políticas de responsabilidad social corporativa en los sectores económico, social y ambiental.

Global Reporting Initiative (GRI), es una organización que impulsa la elaboración de memorias de sostenibilidad, en donde se incluyen los principios e indicadores que las empresas pueden usar para medir y dar a conocer su desempeño en el ámbito económico, ambiental y social.

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





GRI, el principal objetivo es tener un control de la información acerca de las contribuciones positivas y equilibradas de los temas materiales de la organización, de los impactos relacionados y como se están gestionando para dar un buen uso para presentar una información específica al final.

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

Artículo 15 de la Declaración de los principios de la cumbre de Rio de Janeiro sobre medio ambiente y desarrollado.

Declaración Universal de los derechos Humanos de las Naciones Unidas y sus Protocolos  
convención de las Naciones Unidas: Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticas  
Convención de las Naciones Unidas : Pacto internacional de derechos económicos, sociales y culturales.

Declaración de OIT relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo, 1998

Declaración y programa de acción de Viena EMPOCHIQUINQUIRA debe actual acorde a su filosofía frente a todos los stakaholders, incluidos sus proveedores. Priorizar las necesidades que se hayan detectado y trazar así un plan de acción. Realizar un reporte interno y externo que comunique los progresos, incumplimientos y oportunidades de mejor.


## 18 CONCLUSIONES

Como resultado del trabajo presentado, es posible concluir la importancia que tiene el desarrollo de un plan de responsabilidad social empresarial para una organización ya que esta estrategia genera una ventaja competitiva, por medio del manejo de los dineros que puede traducirse en una disminución de costos, un adecuado manejo de programas que promuevan el bienestar de los colaboradores, logrando que los clientes internos tengan un mayor compromiso y sentido de pertenencia hacia la empresa.





## **19 BIBLIOGRAFÍA**

- 
- Narváez, M. (2017). Teoría de los Stakeholders. [Archivo de video]. Recuperado de <http://hdl.handle.net/10596/14060>.
  - 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>
  - Braidot, N. (2014). Neuromanagement: la revolución neurocientífica en las organizaciones, del management al neuromanagement (2a. ed.). (pp. 431-473). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=16&docID=3224821&tm=1509917711503>.
  - Torre, J. (214). Neurociencia, neuroética y biética. p. 44-64. Editorial Universidad Pontificia Comillas. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=1&docID=3224768&tm=1510597504684>.
  - Gutiérrez, E. (2010). Competencias gerenciales, habilidades conocimiento aptitudes, capítulo 2, 4, 6 y 7. Editorial ECOE. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10467058&ppg>