

Plan estratégico de mejora Coopetrol

Presentado por:

Sandra Patricia Oliveros

Paulo Andrés Bustamante

Luis Eduardo Tuberquia

Mónica María Soto

Oscar Iván Maestre

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

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social

Empresarial

Mayo 2.021

Plan estratégico de mejora Coopetrol

Presentado por:

Sandra Patricia Oliveros

Paulo Andrés Bustamante

Luis Eduardo Tuberquia

Mónica María Soto

Oscar Iván Maestre

Didier Luisinho Martínez Santos

Asesor

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

Administración de Empresas

Diplomado de Profundización en Gerencia Estratégica y Responsabilidad Social

Empresarial

Mayo 2.021

Tabla de contenidos

Resumen de Análisis Especializado	5
Ética empresarial, Plan estratégico, Responsabilidad social, Código de Ética	5
Resumen	8
Palabras claves	8
Abstract.....	8
Keywords.....	9
<i>Introducción</i>	10
Problema.....	10
Objetivos.....	11
General:	11
Específicos:.....	11
Marcos de Referencia	12
Marco conceptual.....	12
Marco Teórico	16
Marco institucional	21
Marco Legal.....	23
Resultados.....	43
Diagnóstico	43
Matriz de marco lógico	68
Mapa estratégico e ilustración a partir de la dimensión económica, social y ambiental	72
Plan de Mejoramiento	74
Plan de acción a seguir (con su respectiva explicación).....	74
Conclusiones.....	75
Referentes Bibliográficos.....	76
Anexos.....	79

Lista de tablas

Tabla 1. Marco de la Institución	21
Tabla 2. Stakeholders.....	69
Tabla 3. Plan de Mejoramiento.....	74

Lista de figuras

Ilustración 1. Estructura Organizacional.....	22
Ilustración 2. Árbol problemas	70
Ilustración 3. Árbol Objetivos.....	71
Ilustración 4. Mapa estratégico	72

Lista anexos

1 Anexo A. Link Código de Ética.....	79
2 Anexo B. Formato Recolección de Información(Entrevista)	79

Resumen de Análisis Especializado

Título	PLAN ESTRATEGICO DE MEJORA COOPETROL
Autores	Sandra Patricia Oliveros Paulo Andrés Bustamante Luis Eduardo Tuberquia Mónica María Soto Oscar Iván Maestre
Tipo de documento	Trabajo de grado de Diplomado
Asesor	Didier Luisinho Martínez Santos
Año	2.021
Palabras clave	Ética empresarial, Plan estratégico, Responsabilidad social, Código de Ética
Resumen	<p>La estructuración de un plan de mejora pretende no solo la adquisición de conocimientos relacionados con los tópicos de estudio mencionados a lo largo del presente curso, sino a su vez adquirir habilidades necesarias para la formulación de planes de mejora, que ayuden con el desarrollo eficaz en los procesos y procedimientos dentro de la empresa, para ello se hace un análisis concreto de los marcos legales, teóricos e institucional, así como el aplicar instrumentos para la recolección de datos, que permitan la formulación de un Código Ético para la Empresa y la elaboración del plan estratégico para la responsabilidad social.</p> <p>La importancia al desarrollar este plan, es el enfoque que se quiere dar para involucrar cada uno de los actores relacionados de una u otra manera con la cooperativa Coopetrol, sean internos o externos, a fin que su participación en las actividades propuestas, sea activa y a la final se beneficien todas las partes, llevando a la organización a la consecución exitosa de metas y objetivos trazados.</p>
Problema de investigación	La problemática base de esta investigación es la carencia de políticas que incluyan grupos de persona con alguna discapacidad o que pertenezcan un grupo en especial, además que las practicas laborales no contribuyen en la

totalidad a una mejora para el clima laboral de la Cooperativa Coopetrol. De tal manera se puede observar que existen oportunidades para mejorar en cuanto se valore de la manera correcta las habilidades y aptitudes de estos grupos, dando la posibilidad de crear nuevos programas que puedan acogerlos dejando de lado los límites de sexo, raza, edad o limitaciones.

Las nuevas políticas deben ofrecer una mejoría en la calidad de vida de los trabajadores, las cuales se verán reflejadas de igual manera en el ambiente laboral, lo cual es beneficioso para la empresa y por ende habrá mayor compromiso y se tendrá una responsabilidad social empresarial exitosa.

Metodología

Se realizó la recolección de la información mediante la metodología de entrevista por medio de un formulario de preguntas con respuestas abiertas.

Principales resultados

El desarrollo del ejercicio realizado da alta confiabilidad puesto que los resultados obtenidos con la encuesta son veraces, y de fuentes reales a lo plasmado en todo el trabajo final. La empresa Coopetrol a pesar de tener ya un diseño estructurado para su plan de Responsabilidad Social, presenta factores o variables en las cuales se puede afianzar y mejorar para hacer de dicho plan uno que pueda presentar mayor optimización como acá se propone.

Conclusiones

A través del desarrollo de la presente actividad se pudo verificar como mediante el análisis y comprensión de los marcos conceptual, teórico, institucional y legal, así como los diagnósticos relacionados con los componentes de responsabilidad empresarial de la organización COOPETROL, se pueden diseñar estrategias de mejora a los procesos internos de la misma, por otro lado, la elaboración del código de ética para la empresa, permitió abordar el componente comportamental de los empleados, en donde se detallaron una serie de recomendaciones que permiten que lleven a cabo sus actividades laborales de la manera más acorde, razonable y respetuosa con el cliente. Finalmente, con la formulación del plan de acción y seguimiento, se hace una sugerencia muy general de los aspectos que puede abordar la empresa para mejorar sus estrategias organizacionales.

Referencias

Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. *Revista Empresa y Humanismo*, 2, 79.

-
- Gioffreda, C. (2019). Los Pilares Del Pensamiento Estratégico: La Negociación, La Compulsión Y La Destrucción Aplicado Al Caso Argentino*. *POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político*, 24(2), 331–352.
- Arroyo, J. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. *Revista Nacional De Administración*, 9(1), 87-103.
- Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343. [fecha de Consulta 2 de marzo de 2020]. ISSN: 1317-8822
- Muñoz, E & Quinteros, M. (2018). Evaluación de resultados de proyectos sociales, mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector banca en Lima Metropolitana en el periodo 2015-2017: estudio de caso del proyecto “Contigo en tus finanzas en aula” del Banco de Crédito del Perú.
- Medina, M & Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A
- Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126.
- González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmecánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo
- Díaz, L (2007). Responsabilidad social empresarial: Enfoque estratégico y de creación de valor.
- González, Y., Manzano, O & Torres, M. (2019). Capítulo 3: Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria. *Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia*, 77 - 119.
- COOPETROL, especializada en Ahorro y crédito.
- COOPETROL. (2019). *Balance social* .
-

Resumen

La estructuración de un plan de mejora pretende no solo la adquisición de conocimientos relacionados con los tópicos de estudio mencionados a lo largo del presente curso, sino a su vez adquirir habilidades necesarias para la formulación de planes de mejora, que permitan un desarrollo eficaz de los procesos y procedimientos dentro de la empresa, para ello se hace un análisis concreto de los marcos legales, teóricos e institucional, así como la aplicación de instrumentos de recolección de información, para la formulación de un Código de Ética para la Empresa y un plan estratégico de responsabilidad social.

La importancia al desarrollar este plan, es el enfoque que se quiere dar para involucrar cada uno de los actores relacionados de una u otra manera con la cooperativa Coopetrol, sean internos o externos, a fin que su participación en las actividades propuestas, sea activa y a la final se beneficien todas las partes, llevando a la empresa a la consecución exitosa de sus metas y objetivos.

Palabras claves

Ética empresarial, Plan estratégico, Responsabilidad social, Código de Ética

Abstract

The structuring of an improvement plan aims not only to acquire knowledge related to the topics of study mentioned throughout this course, but also to acquire the necessary skills for the formulation of improvement plans, which allow an effective development of the processes and procedures within the company, for this purpose a concrete analysis of the legal, theoretical and

institutional frameworks is made, as well as the application of information gathering instruments, for the formulation of a Code of Ethics for the Company and a strategic plan of social responsibility.

The importance when developing this plan is the approach that you want to give to involve each of the actors related in one way or another with the Coopetrol cooperative, be they internal or external, so that their participation in the proposed activities is already active. The end benefits all parties, leading the company to the successful achievement of its goals and objectives

Keywords

Business ethics, Strategic plan, Social responsibility, Code of Ethics

Introducción

El presente informe tiene como objetivo presentar el compilado de las actividades desarrolladas en cada una de las fases del presente curso, resaltando la elaboración de los diferentes marcos planteados para el análisis de la empresa, así como la aplicación de instrumentos de recolección de información como lo es la encuesta u entrevista, con la cual se espera tener el insumo para la generación de un diagnóstico empresarial. Por otra parte, es importante recalcar que en general con esta actividad se plantea la adquisición de conocimientos relacionados con la formulación de planes estratégicos y la redacción de documentos que permiten establecer los lineamientos adecuados para fortalecer los procedimientos internos de la compañía como lo es el caso del código de ética.

Problema

La problemática base de esta investigación es la carencia de políticas que incluyan grupos de persona con alguna discapacidad o que pertenezcan un grupo en especial, además que las prácticas laborales no contribuyen en la totalidad a una mejora para el clima laboral de la Cooperativa Coopetrol.

De tal manera se puede observar que existen oportunidades para mejorar en cuanto se valore de la manera correcta las habilidades y aptitudes de estos grupos, dando la posibilidad de crear nuevos programas que puedan acogerlos dejando de lado los límites de sexo, raza, edad o limitaciones.

Las nuevas políticas deben ofrecer una mejoría en la calidad de vida de los trabajadores, las cuales se verán reflejadas de igual manera en el ambiente laboral, lo cual es beneficioso para la empresa y por ende habrá mayor compromiso y se tendrá una responsabilidad social empresarial exitosa.

Objetivos

General:

Adquirir los conocimientos relacionados con la formulación de planes estratégicos y la redacción de documentos que permiten establecer los lineamientos adecuados para fortalecer los procedimientos internos de la compañía como lo es el caso del código de ética.

Específicos:

Formular planes de acción y seguimiento que permitan mejorar los programas estratégicos de la compañía.

Redactar un código de ética que permita el mejoramiento del actuar laboral y personal de los empleados.

Analizar el contexto empresarial a partir de los marcos teórico, institucional y legal.

Marcos de Referencia

Marco conceptual

Ética:

Es el conjunto de conceptos y principios que nos guían en la determinación de qué comportamientos ayudan o perjudican al ser humano, ofreciendo una sistematización, defensa y recomendación de determinadas conductas estimadas como buenas y el rechazo de otras consideradas como malas. Nos centramos, además, en aquello que favorece el desarrollo del ser humano en conformidad con su naturaleza.

La ética nos define como personas íntegras en nuestro actuar y desenvolvimiento cotidiano con relación a las decisiones que tomamos en las diferentes circunstancias que nos presenta la vida, ya sea a nivel empresarial, moral, social, espiritual o cultural.

De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118.

Ética Empresarial:

Surge a partir de una conciencia creciente, sobre todo a lo largo de las últimas décadas, acerca de la gran repercusión social de las actuaciones empresariales. El impacto de estas actuaciones de los empresarios justifica, por tanto, la exigencia de atribuirles un sentido de responsabilidad.

Los principales factores que se destacan para el estudio del comportamiento ético son: la conciencia moral, la percepción acerca de la justicia, la influencia de la estructura ética organizacional, la influencia del grupo y el liderazgo

La ética empresarial comprende las acciones tomadas dentro de las organizaciones frente a los problemas y escenarios presentados en el diario de la vida laboral dándole gran importancia al desarrollo organizacional responsable conforme a sus políticas internas. De la Cruz, C & Fernández, J. (2016). Marco conceptual de la ética y la responsabilidad social empresarial: un enfoque antropológico y estratégico. *Empresa y Humanismo*, 19(2), 69–118.

Pensamiento Estratégico:

El pensamiento estratégico es una habilidad intuitiva que deben desarrollar las personas que lideran las organizaciones con el propósito de evaluar el presente y anticiparse a hechos futuros con el propósito de obtener resultados favorables.

Pensar estratégicamente nos da la posibilidad de adelantarnos a los hechos o consecuencias de los actos o decisiones tomadas, permitiendo una planeación acertada anticipándonos a desarrollar estrategias que nos llevarán al alcance de los objetivos planteados. Para tales fines se debe partir de la experiencia individual a fines de proyectarse estratégicamente en el futuro (Bruzco, 2015).

Desarrollo Social:

El DSHL adopta como primicia básica que toda región territorial tiene recursos endógenos, sin importar la cantidad o calidad de estos, que puede potenciar y gestionar desde una visión sistémica, para mejorar las condiciones actuales del desarrollo humano. Busca establecer acciones que se gestionen en el territorio en el corto plazo, las cuales deben ser congruentes con una visión de mediano y largo plazo. Incorpora la visión histórica y cultural como elemento medular del proceso, así como la identificación e integración de los actores

sociales, gubernamentales y privados con ubicación o injerencia local en el proceso de desarrollo.

El DSHL acepta que la globalización es un proceso que coloca al territorio como gestor de competitividad de las organizaciones tanto local, nacional, regional y mundial, y es un componente necesario, pero no suficiente por sí solo, para alcanzar un verdadero desarrollo humano, fin último del proceso de gestión de las estrategias diseñadas.

El desarrollo social debe involucrar a todos los individuos que componen una sociedad, no solo a las comunidades civiles, también debe abarcar al estado y al sector privado puesto que complementándose entre todos se logrará que el trabajo mancomunado lleve a un mejoramiento en cuanto a las condiciones de salud, educación, vivienda, empleo, etc; factores primordiales para el progreso de toda comunidad. (Fonseca, 2019).

Desarrollo Sostenible:

El desarrollo humano busca mejorar la calidad de vida para las generaciones actuales y futuras. Implica generar acciones tendientes a gestionar el componente ecológico, social y económico, por tanto, el crecimiento económico es necesario, para alcanzar un desarrollo humano. El informe Brundtland que data de 1987, define al desarrollo humano como «aquél desarrollo que satisface las necesidades de las generaciones presentes sin comprometer las posibilidades de las del futuro, para atender sus propias necesidades» (Brundtland, 1987 citado en Conte y D'Elia, 2008, p. 3).

Para que exista una sostenibilidad en el desarrollo ya sea de una empresa, de una comunidad, una familia o un país entero; se hace necesario que las necesidades sean satisfechas, sin que con esto

sean comprometidos todos los recursos, de manera que se logre un equilibrio entre estos factores y que de igual modo se pueda asegurar una estabilidad y crecimiento a futuro

Excelencia Empresarial:

Por una parte, las normas contribuyen a la excelencia de las empresas. La aplicación de las leyes, la garantía de los contratos, el respeto de la palabra, la honradez, la ausencia de corrupción y de violencia, etc., constituyen factores que facilitan el logro de la excelencia en las empresas. Por otra parte, las normas también permiten la traducción de conceptos universales en medidas concretas. En este sentido, las normas no sólo son medios al servicio de la excelencia, también permiten evaluar y medir sus diferentes dimensiones.

Para que una empresa logre la excelencia, debe basar su razón de ser en la práctica de acciones enfocadas al logro de sus objetivos siempre apuntando hacia el logro de resultados, con líderes que gestionen, acompañen e inspiren; es importante que los procesos estén estandarizados y en lo posible certificados bajo estándares de calidad que los acrediten como empresa de éxito. Pigé, B. (2012). La representación de la excelencia de las empresas. *Administración y Organizaciones*, 15(29), 61–78.

Grupos De Interés (Stakeholders):

Según Freeman, éstos, colectivos se refieren a todos aquellos que pueden tener algún tipo de afectación o su vez afectar a la organización a través del desarrollo de sus objetivos dentro de la planificación estratégica empresarial.

La teoría de grupo de interés contempla su identificación y la relevancia que tienen para las organizaciones (Phillips, 2003). Asimismo, la teoría de grupos de interés es inclusiva al

considerar grupos primarios y secundarios que pueden amenazar o cooperar con la organización, además de considerar la actitud que se debe asumir con respecto a ellos; estos grupos se pueden dividir en cuatro categorías (Caballero, 2006; Savage, Nix, Whitehead, & Blair, 1991): mixto, apoyo, no apoyo y marginales. Para caracterizar los grupos de interés es importante tener en cuenta tres elementos: quiénes son, qué quieren y qué están haciendo para obtenerlo, con base en las estrategias de influencia empleadas que puede ser indirecta-retención, indirecta-uso, directa-retención, directa-uso (Frooman, 1999).

Estos diversos grupos de interés hacen un papel importante en el desarrollo de la actividad empresarial puesto que cada uno con sus diferentes roles y rangos, son fundamentales al momento del alcance de las metas de la organización y su vinculación con ellas ya que sus acciones tienen que ver directamente con el buen desarrollo de la empresa.

Marco Teórico

La ética empresarial según los referentes teóricos es muy amplia, sin embargo, tiene relación con ciencias como la antropología, la sociología y la psicología que buscan en primera instancia analizar y comprender el comportamiento del ser humano como tal, en este sentido, se potencializa en primera instancia con los principios y valores al interior de la organización para que estos luego reflejen este comportamiento con el cumplimiento de las metas y con el entorno. De la Cruz, C & Fernández, J. (2016).

La estrategia en la organización es realizar un diagnóstico al interior de la misma, evaluar las debilidades y fortalezas para proyectarse mediante acciones concretas en oportunidades y amenazas. Es anticiparse a los cambios que trae el entorno mediante la visión de un futuro posible y deseado. Ibídem, (1995). Las relaciones entre la RSE y los contextos económicos,

políticos y sociales del país reflejan la importancia del desarrollo de un país y su capacidad institucional para la promoción y el apoyo de las prácticas de RSE (Baughn et al., 2007, Auger et al., 2007).

En todas las definiciones se comprueba que la RSE supone el cumplimiento estricto de las normas legales vigentes por parte de las empresas, pero añadiendo de forma voluntaria la asunción de los obligaciones y comportamientos éticos en su gestión (incorporando las preocupaciones sociales, económicas, laborales y medio-ambientales) y responsabilizándoles de los resultados y los impactos que se derivan de sus relaciones con sus grupos de interés (De Castro, 2005). Y todo ello con el carácter de valor añadido que se genera para las organizaciones involucradas.

Dado que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se ha constituido, hoy por hoy, en uno de los mayores retos que deben enfrentar los sectores público y privado de la economía, se pretende contribuir al proceso incursionando en el sector de la pequeñas y medianas empresas (pymes), pues estas representan gran porcentaje de la totalidad de empresas en el país y aún se evidencia el desconocimiento, indiferencia y poca actividad al respecto.

Por tal razón, la responsabilidad social requiere de instrumentos que posibiliten este proceso en las pymes. Así pues, el objetivo de este proyecto es brindar una herramienta de apoyo que les permita identificar y gestionar la RSE y así contribuir a la generación de desarrollo sostenible en el tiempo.

En la actualidad, la Responsabilidad Social Empresarial es un aspecto de la gestión empresarial que no solo puede ser atingente a las grandes empresas, pues su horizonte debe ampliarse a todo tipo de empresas.

Sin embargo, aun cuando existe un amplio consenso de que este es un tema prioritario para la generación de desarrollo sostenible, las pymes, que representan la mayoría de las empresas en el país, aun no son muy activas en el ámbito de la RSE, pues hay un gran desconocimiento del trasfondo y las implicaciones en esta materia.

La Responsabilidad Social Empresarial es esencial para las organizaciones, debido a que se está convirtiendo en un factor de competitividad y de sostenibilidad. Es una responsabilidad que busca una moderación social, económico y ambiental como empresa, y como modelo de gestión tiene un enfoque de negocio que consiste alinear los objetivos de la empresa con las necesidades y expectativas de todos los involucrados en la cadena productiva y de los actores indirectos, logrando así beneficios económicos, ventajas competitivas y una buena reputación por su imagen, identidad y buen posicionamiento. La RSE como un modelo de gestión y negocio que toma en cuenta los efectos ocasionados por la compañía al ambiente, la sociedad y la económica, para llevar a cabo acciones que garanticen sustentabilidad bajo una visión de negocios que integre el respeto a las personas, los valores éticos y la preservación del ambiente. (Cajiga, 2009).

Finalmente, se establece el marco de operación con transparencia incorporando modelos de códigos de ética empresarial. Estos son según Deck (2002) contienen enunciados de valores y principios referidos al propósito de las compañías, sus obligaciones y responsabilidades hacia los stakeholders y a las normas que deberán conformar el comportamiento de sus integrantes. También se los suele identificar como “códigos basados principios y en valores”

Plan de acción en materia de RSE Pasos	Acciones
1. Identificar los objetivos	<ul style="list-style-type: none"> • Establecer los objetivos. • Determinar el plazo de consecución de estos. • Identificar indicadores que permitan realizar el seguimiento y gestión de la evolución de estos.
2. Modificar o establecer las políticas y principios de la organización	<ul style="list-style-type: none"> • Alinear los criterios de RSE con los objetivos estratégicos de la empresa. • Designar a la persona responsable del proceso y seleccionar a una persona de apoyo por cada área, dentro de la estructura organizativa de la empresa. Comunicar lo anterior a los trabajadores, proveedores, clientes demás partes interesadas que considere oportuno, para reforzar este compromiso.
3. Establecer los recursos asociados	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar los recursos humanos, materiales y financieros necesarios, y la disponibilidad de estos para la implantación y mantenimiento de la gestión de la RSE.
4. Aprobar el plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> • Redactar y aprobar un plan de acción donde se recojan todas las acciones y decisiones anteriores
5. Comunicar el plan de acción	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicar el plan a los responsables de cada departamento o área y a los demás trabajadores. • Indicar y asignar las acciones concretas y los recursos con los que cuentan para su consecución.

Estándares de la RSE y otros documentos

Estándares de la RSE y otros documentos Título	Tipología	Descripción
ISO 26000	Es una guía. No es certificatoria ni regulatoria.	Proporciona una guía a las organizaciones sobre los principios, temas centrales relacionados con la responsabilidad social, y los métodos para

		implementar los principios de responsabilidad social en las actividades diarias en una organización, incluyendo aquellas actividades de involucramiento de stakeholders
Norma de aseguramiento AA1000	Es una norma no certificable. Auditable.	Es un estándar de aplicación general para evaluar atestiguar y fortalecer la credibilidad y calidad del informe de sostenibilidad de una organización y de sus principales procesos, sistemas y competencias.
Cuadro central, indicadores sociales AECA	Es un marco conceptual que ayuda a entender la RSE fundamentalmente para pymes. No certificable.	Funciona para la creación de los informes sobre RSC de las MiPymes y preparación de los indicadores detallados.
Global Reporting Initiative – GRI	Guía. No auditable ni certificable.	La GRI ha elaborado un marco que aporta directrices sobre la elaboración de memorias de RSE, incluyendo los impactos económicos, sociales y ambientales de una empresa.
Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial	Indicadores. No auditable.	Estos indicadores buscan plantear cómo puede la empresa mejorar su desempeño en los temas correspondientes desde distintas perspectivas.
Norma SA 8000	Es una norma auditable certificable por SAI (Social Accountability International)	Esta norma especifica los requisitos de responsabilidad social que permiten a una compañía: a) Desarrollar, mantener y aplicar sus principios y sus procedimientos con el objeto de manejar aquellos asuntos que están bajo su control o influencia. b) Demostrar a las partes interesadas que sus principios,

		procedimientos y prácticas están en conformidad con los requerimientos impuestos por esta norma.
Guía del Pacto Mundial	Es una guía no certificable.	El Pacto Mundial busca facilitar un marco de trabajo contextual para fomentar y difundir la innovación, las soluciones creativas y las mejores prácticas entre los participantes. No sustituye a organismos regulatorios ni de otro tipo.

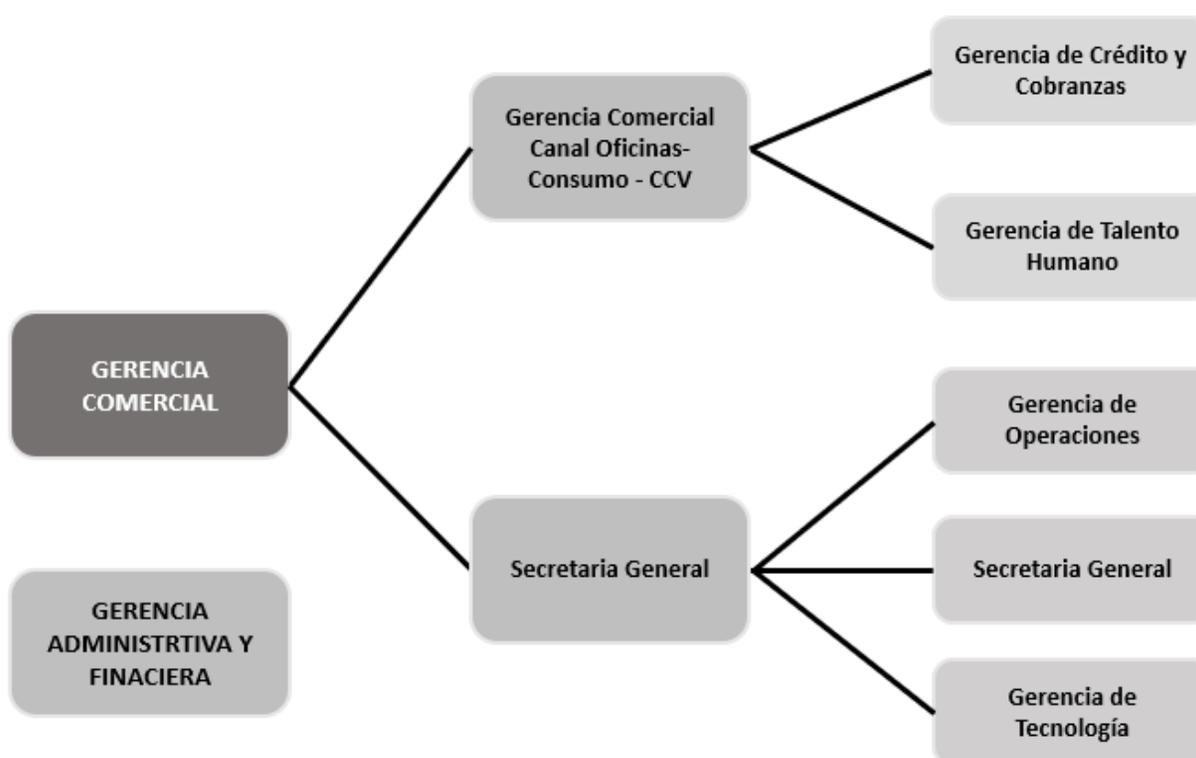
Marco institucional

Tabla 1. Marco de la Institución

EMPRESA	CAJA COOPERATIVA PETROLERA - COOPETROL
SECTOR	Solidario de Ahorro y Crédito
QUIENES SOMOS	Somos una cooperativa abierta a todas las personas que quieran hacer parte de nuestra familia. A través de nuestra especialidad en ahorro y crédito apoyamos y fomentamos el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros asociados y sus familias mediante la prestación de servicios fundamentados en principios de solidaridad y participación.
UBICACIÓN	La sede principal se encuentra en la Ciudad de Bogotá y cuenta con sucursales en todo el territorio colombiano en las siguientes ciudades: Barrancabermeja, Cali, Bucaramanga, Cartagena & Mamonal, Medellín, Orito, Cúcuta, Manizales, Pasto, La Dorada, Neiva, Villavicencio, Tibú, Barranquilla, Tumaco, Villa Garzón, Ibagué y Valledupar
MISIÓN	Somos una organización de economía solidaria que contribuye al desarrollo humano, social, económico y ambiental, mediante la excelencia en la prestación de servicio
VISIÓN	En el 2022 seremos una cooperativa líder a nivel nacional en responsabilidad social, crecimiento y confianza a través de servicios ágiles al asociado

VALORES	Respeto, Confianza, Vocación de Servicio, Compromiso y Coherencia
CONFORMACION	Personas naturales y jurídicas
ORGANOS DE ADMINISTRACION	Asamblea general, consejo de administración y el gerente
CONVENIOS	<ul style="list-style-type: none"> • Medicina prepagada • Plan exequial COFERSUN • INASEG seguros

Ilustración 1. Estructura Organizacional



Marco Legal

1. Instrumento de recolección de información - Norma internacional ISO 26000

Materia fundamental o variable	Observación	Indicadores que demuestran el cumplimiento de la materia fundamental	Preguntas (entre 10 y 15)	Instrumento y población objeto de estudio
Gobernanza de la organización	Desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejen su compromiso hacia la Responsabilidad Social.	PROPORCION DESARROLLO ESTRATEGIAS = Número de estrategias realizadas / Número de estrategias planeadas.	¿La empresa aplica modelos de diagnóstico organizacional?	Combinación de encuesta – entrevista y observación.
	Crea y nutre un ambiente y cultura en los que se practican los principios de la responsabilidad social.	PROPORCION DESARROLLO ESTRATEGIAS = Número de estrategias realizadas / Número de estrategias planeadas.	¿La empresa impulsa o promueve la RSE?	Se aplica a:
	Existe un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño en Responsabilidad Social.	PROPORCION IMPLEMENTACION PROGRAMA = Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano / Número de actividades planeadas	¿La organización conoce e interactúa con sus grupos de interés? ¿Los accionistas se preocupan por atender las necesidades de las partes interesadas y las	Representante legal Gerente Profesional empresarial Profesional Psicosocial Empleados Asociados

	para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano.	generaciones futuras? ¿Promueven la cultura de la RS en su junta directiva?
Usa eficientemente los recursos financieros, naturales y humanos.	PROPORCION DESARROLLO ESTRATEGIAS = Número de estrategias realizadas / Número de estrategias planeadas.	¿Se realizan rendición de cuentas?
Equilibra las necesidades de la organización y sus partes interesadas, incluidas las necesidades inmediatas.		
Impulsa a que los empleados participen de forma activa en las actividades de responsabilidad social sin tener en cuenta el nivel donde se encuentren	PROPORCION IMPLEMENTACION PROGRAMA = Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano / Número de actividades planeadas para la implementación del programa de GdTH.	
Se lleva el control y monitoreo de cada decisión social tomada de manera que pueda	PROPORCION DESARROLLO ESTRATEGIAS = Número de estrategias realizadas / Número	

	realizarse un rendimiento de cuentas transparente por parte del responsable.	de estrategias planeadas.		
	Revisa y evalúa periódicamente los procesos de gobernanza de la organización, adaptar los procesos en función del resultado de las revisiones y comunicar los cambios a toda la organización.			

Derechos humanos	Existe una política salarial que corresponda al mérito en igualdad de oportunidades	PROPORCION	¿La organización es	Combinación de
		IMPLEMENTACION	incluyente	encuesta – entrevista
		PROGRAMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO =	independientemente de la	y observación.
		Número de actividades ejecutadas para la	cultura, raza, religión, sexo?	Se aplica a:
		implementación del programa de	¿Los colaboradores	Representante legal
		Gestión del Talento Humano /	cuentan con un salario	Gerente
		Número de actividades planeadas	justo?	Profesional

		para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano	¿Los empleados gozan del derecho a la salud?	Psicosocial Empleados Asociados
	Existe una manifestación escrita del compromiso de cumplir con la Declaración Universal de Derechos Humanos	$\text{PROPORCION DE ACTUALIZACION DOCUMENTAL} = \frac{\text{Número de Documentos Actualizados}}{\text{Número de Documentos pendientes por actualizar}} * 100$	<p>¿Se respeta la libertad de expresión?</p> <p>¿Se promueven la formación en materia de derechos humanos?</p>	
	Propicia la integración de los adultos mayores en actividades que involucran la participación de la familia de sus colaboradores, para estimular la responsabilidad de éstos, con dichos adultos.	$\text{PROPORCION IMPLEMENTACION PROGRAMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO} = \frac{\text{Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano}}{\text{Número de actividades planeadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano}}$	<p>¿Existe una comisión o un comité de RSE en la empresa?</p> <p>¿Realizan un uso racional y adecuado de los recursos?</p>	
	Posee política de equilibrio	PROPORCION		

	<p>trabajo-familia que aborde cuestiones relativas a horario laboral y horas extras</p>	<p>IMPLEMENTACION PROGRAMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO = Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano / Número de actividades planeadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano</p>		
	<p>Analiza periódicamente el perfil socioeconómico de sus empleados para apoyar procesos de educación y desarrollo profesional</p>	<p>PROPORCION IMPLEMENTACION PROGRAMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO = Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano / Número de actividades planeadas para la implementación del programa de Gestión</p>		

	<p>Posee programa para identificación de competencias potenciales por desarrollar en sus empleados</p>	<p>PROPORCION IMPLEMENTACION PROGRAMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO = Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano / Número de actividades planeadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano</p>		
--	--	---	--	--

<p>Prácticas laborales</p>	<p>Existen programas de desarrollo personal y profesional para los colaboradores</p>	<p>PROPORCION IMPLEMENTACION PROGRAMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO = Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano /</p>	<p>¿Afilación al sistema general de seguridad social? ¿Cuáles son las jornadas de trabajo? ¿Cuáles son los</p>	<p>Combinación de encuesta – entrevista y observación. Se aplica a: Representante legal Gerente</p>
-----------------------------------	--	---	--	---

	Número de actividades planeadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano	mecanismos y procedimientos disciplinarios?	Profesional empresarial Profesional Psicosocial Empleados Asociados
Posee programas de capacitación y actualización permanente, para cualificar a sus empleados frente al cumplimiento de funciones específicas e identificación de objetivos en el largo plazo	<p>PROPORCION IMPLEMENTACION PROGRAMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO =</p> <p>Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano /</p> <p>Número de actividades planeadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano</p>	<p>¿Realizan convocatorias para los puestos de trabajo?</p> <p>¿Realizan inducción y capacitación adecuada para el trabajo?</p> <p>¿Se realiza promoción y merito a los trabajadores?</p> <p>¿Tiene conformado el</p>	
Tiene un programa para estimular y recompensar a los colaboradores, cuyos aportes contribuyen a mejorar su propio desempeño y el de la organización.	<p>PROPORCION IMPLEMENTACION PROGRAMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO =</p> <p>Número de actividades ejecutadas para la</p>	<p>Comité de Convivencia Laboral?</p> <p>¿Cuentan con manual de procesos?</p>	

		implementación del programa de Gestión del Talento Humano / Número de actividades planeadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano	¿Cuentan con protocolo de resolución de conflictos?
	Su entidad incluye dentro de sus criterios de selección de personal, el conocimiento o afinidad de los candidatos con aspectos de responsabilidad social o sostenibilidad	$\text{PROPORCION DE ACTUALIZACION DOCUMENTAL} = \frac{\text{Número de Documentos Actualizados}}{\text{Número de Documentos pendientes por actualizar}} * 100$	
	Busca asociaciones con organizaciones especializadas para desarrollar programas de capacitación y estímulo al emprendimiento	$\text{PROPORCION IMPLEMENTACION PROGRAMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO} = \frac{\text{Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano}}{\text{Número de actividades planeadas para la implementación del}}$	

		programa de Gestión del Talento Humano		
	Involucra a los familiares de los empleados en el proceso de preparación para la jubilación	<p>PROPORCION IMPLEMENTACION PROGRAMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO = Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano / Número de actividades planeadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano</p>		
	Participa en la elaboración de políticas públicas con el foco centrado en los mayores	<p>PROPORCION PARTICIPACION ACTIVA ESCENARIOS DE ELABORACION DE POLITICAS CENTRADAS EN MAYORES = Número de actividades ejecutadas para participar en eventos de</p>		

		Elaboración de política / Número de actividades planeadas para participar en eventos de Elaboración de política	
--	--	---	--

Medio ambiente	Es transparente frente a la forma en evalúa su gestión (normas y criterios) en Responsabilidad Social.	<p>PROPORCION INCLUSION COMPONENTES AMBIENTAL y ECONOMICO EN MATRIZ DE EVALUACION RSE = Número de actividades realizadas para incluir los componentes ambiental y económico en la matriz / Número de actividades planeadas para incluir los componentes ambiental y económico en la matriz</p>	<p>¿El uso de las aguas es responsable?</p> <p>¿Se promueve el uso de energías limpias?</p> <p>¿La organización cuenta con Planes de Manejo Ambiental?</p> <p>¿Se cuenta con un plan frente al manejo de emisiones al aire, vertimientos a las aguas?</p> <p>¿Se cuenta con planes de</p>	<p>Combinación de encuesta – entrevista y observación.</p> <p>Se aplica a:</p> <p>Representante legal</p> <p>Gerente</p> <p>Profesional empresarial</p> <p>Profesional Psicosocial</p> <p>Empleados</p> <p>Asociados</p>
	Desarrolla periódicamente campañas internas de educación para el consumo consciente	<p>GESTION DE TALENTO HUMANO = Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa</p>	<p>¿Se cuenta con planes de</p>	

	de Gestión del Talento Humano / Número de actividades planeadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano	contingencia en materia ambiental? ¿Se adelantan acciones para la toma de conciencia, sensibilización y acción frente a Cambio climático y la mitigación de la vulnerabilidad a la variabilidad climática?
Posee plan de emergencia ambiental que relaciona todos sus procesos y productos o servicios que involucren situaciones de riesgo, y entrena a sus empleados en intervalos frecuentes para enfrentar tales situaciones	PROPORCION PARTICIPACION ACTIVA ESCENARIOS DE FORMACION Y SENSIBILIZACION EN MATERIA AMBIENTAL = Número de actividades ejecutadas para participar en eventos ambientales / Número de actividades planeadas para participar en eventos ambientales	¿Se articula la organización con la autoridad ambiental para promover acciones que propendan por la protección y conservación del ambiente?
Apoya y participa la promoción de acciones y sensibilización en materia ambiental (por medio del poder local, comités, asociaciones, cámaras, redes de	PROPORCION PARTICIPACION ACTIVA ESCENARIOS DE FORMACION Y SENSIBILIZACION EN	¿Existe un plan de formación en materia ambiental?

	acción social, etc.)	MATERIA AMBIENTAL = Número de actividades ejecutadas para participar en eventos ambientales / Número de actividades planeadas para participar en eventos ambientales		
--	----------------------	--	--	--

Prácticas justas de operación	Identifica riesgos de corrupción e implementa políticas para combatirlas	PROPORCION IMPLEMENTACION SISTEMA ANTICORRUPCION = Número de actividades realizadas para implementación sistema / Número de actividades planeadas para implementación sistema	¿Plantean desde la gerencia hasta los colaboradores políticas claras de anticorrupción? ¿Es normal en este tipo de negocios ser influenciados por grupos armados ilegales, como se evita esta situación no deseada?	Combinación de encuesta – entrevista y observación. Se aplica a: Representante legal Gerente Profesional empresarial Profesional Psicosocial Empleados
	Asegura que los líderes de la organización sean ejemplo anticorrupción y proporcionan compromiso, motivación y	PROPORCION IMPLEMENTACION SISTEMA ANTICORRUPCION =	¿Existen programas y/o planes para sensibilizar o	

	supervisión en la implementación de políticas anticorrupción.	Número de actividades realizadas para implementación sistema / Número de actividades planeadas para implementación sistema	formar a las personas en materia de prevención del lavado de activos?	Asociados
	Apoya y ofrece formación a los empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción, además proporciona incentivos por los avances en su materia.	PROPORCION ACTUALIZACION PLAN INDUCCIONES = Número de actividades realizadas para actualizar el plan / Número de actividades planeadas para actualizar el plan	¿Los proveedores practican y promueven la responsabilidad social? ¿Respetan la propiedad física e intelectual, lo tangible e intangible?	
	Asegura que la remuneración de sus empleados y representantes es adecuada y se produce sólo por servicios prestados de manera legítima.	PROPORCION IMPLEMENTACION PROGRAMA DE GESTION DE TALENTO HUMANO = Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano / Número de actividades planeadas para la		

		implementación del programa de Gestión del Talento Humano		
	Tiene establecido y mantiene un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.	<p>PROPORCION IMPLEMENTACION SISTEMA ANTICORRUPCION = Número de actividades realizadas para implementación sistema / Número de actividades planeadas para implementación sistema</p>		
	Trabaja en la lucha contra la corrupción, alentado a los demás con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas anticorrupción similares.	<p>PROPORCION IMPLEMENTACION SISTEMA ANTICORRUPCION = Número de actividades realizadas para implementación sistema / Número de actividades planeadas para implementación sistema</p>		

Asuntos de consumidores	Hace uso de procedimientos alternativos de resolución de controversias y conflictos de compensación, basados en normas nacionales o internacionales, que no tengan costo o un costo mínimo para los consumidores, y que no requieran que los consumidores renuncien a su derecho de entablar recursos legales	PROPORCION IMPLEMENTACION NTC ISO 10003= Número de actividades realizadas para implementar la norma / Número de actividades planeadas para a implementar la norma	¿Cuentan con un espacio PQRS en el cual se brinde atención al ciudadano en irregularidades con el producto? ¿Los productos empleados en la organización para la producción son sostenibles y no comprometen el entorno y las generaciones futuras?	Combinación de encuesta – entrevista y observación. Se aplica a: Representante legal Gerente Profesional empresarial Profesional Psicosocial Empleados Asociados
	La organización está abierta a avances, prácticas y políticas relacionadas con los datos de carácter personal	PROPORCION CONSTRUCCION DE LA POLITICA = Número de actividades realizadas para la construcción de la Política / Número de actividades planeadas para la construcción de la Política	¿Los productos que llegan a la organización para la producción son seguros y no ponen en riesgo la integridad de las personas? ¿Para qué se protegen los datos de las personas?	
	Revela la identidad y	PROPORCION		

	<p>localización habitual de la persona encargada de rendir cuenta sobre la protección de los datos en la organización y hace responsable a esta persona de rendir cuentas del cumplimiento de las medidas anteriormente mencionadas y las leyes aplicables</p>	<p>CONSTRUCCION DE LA POLITICA = Número de actividades realizadas para la construcción de la Política / Número de actividades planeadas para la construcción de la Política</p>	<p>¿COOPETROL vela por el cumplimiento la normativa colombiana frente a la producción y comercialización de productos?</p> <p>¿COOPETROL reconoce la información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas?</p>	
	<p>La organización promueve la educación a los consumidores y usuarios en los siguientes temas: salud y seguridad, incluidos los peligros de los productos o servicios, información acerca de las leyes y las regulaciones apropiadas, las maneras de obtener compensación y las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor, etiquetado de los</p>	<p>PROPORCION INFORMACION USUARIO = Número de actividades realizadas para informar usuarios / Número de actividades planeadas para informar usuarios</p>	<p>¿COOPETROL promueve y reconoce las maneras de obtener compensación y las agencias y las organizaciones dedicadas a la protección del consumidor?</p> <p>¿COOPETROL maneja un plan para la promoción del</p>	

	<p>productos y servicios, y la información proporcionada en manuales e instrucciones, información sobre pesos y medidas, precios, calidad, condiciones crediticias y disponibilidad de servicios esenciales, información acerca de los riesgos relacionados con el uso y cualquier otra precaución necesaria, uso eficiente de materiales, energía y agua, consumo sostenible, disposición final adecuada de envoltorios, residuos y productos.</p>		<p>uso eficiente de materiales, energía y agua, consumo sostenible, disposición final de residuos sólidos?</p>	
--	---	--	--	--

Participación activa y desarrollo de	<p>Propicia la integración de los adultos mayores en actividades que involucran la</p>	<p>PROPORCION IMPLEMENTACION PROGRAMA DE GESTION</p>	<p>¿COOPETROL promueve la cultura y la educación de sus grupos de interés?</p>	<p>Combinación de encuesta – entrevista y observación.</p>
---	--	--	--	--

la comunidad	participación de la familia de sus colaboradores, para estimular la responsabilidad de éstos, con dichos adultos.	DE TALENTO HUMANO = Número de actividades ejecutadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano / Número de actividades planeadas para la implementación del programa de Gestión del Talento Humano.	¿Desarrollan habilidades en sus empleados para la creación de empleos alternativos? ¿Promueven acciones para la generación de oportunidades, ingresos de la comunidad vulnerable, mujeres cabeza de hogar, víctimas del conflicto, etnias, personas con discapacidad?	Se aplica a: Representante legal Gerente Profesional empresarial Profesional Psicosocial Empleados Asociados
	Garantiza la política de promoción de la equidad través de la participación de todas las personas en los procesos decisorios y en la gestión en todos los niveles y áreas.	PROPORCION CONSTRUCCION DE LA POLITICA = Número de actividades realizadas para la construcción de la Política / Número de actividades planeadas para la construcción de la Política.	¿Realizan inversión social en alianza con otras instituciones para la generación de ingresos de la comunidad?	
	Participa activamente en la discusión de problemas comunitarios y en el encaminamiento de	PROPORCION PARTICIPACION ACTIVA ESCENARIOS DE FORMACION = Número de		

	soluciones.	actividades ejecutadas para participar en eventos / Número de actividades planeadas para participar en eventos.	¿Se crean alianzas para la gestión de tecnología y accesibilidad para el nivel interno y externo?	
	Se acude a personas expertas en temas de planificar, monitorear y evaluar las acciones llevadas a cabo.	PARTICIPACION PERSONAL PARA PLANIFICACION, MONITOREO Y EVALUACION RSE = Número de actividades realizadas por personal en actividades RSE / Número de actividades planeadas en actividades RSE.	¿Se involucra la organización en la resolución de problemas de la comunidad en el territorio? ¿Tienen identificado los grupos de interés?	
	Divulga internamente los proyectos que apoya y desarrolla, ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario y estimulando la participación de los empleados	PROPORCION IMPLEMENTACION DE CAMPAÑAS DE CONCIENTIZACION = Número de actividades realizadas para la implementación de campañas de sensibilización / Número de actividades planeadas para la	¿Establecen acciones de articulación institucional con entidades del orden público y privado en el territorio?	

		implementación de campañas.		
	Existe una comisión o un comité de RSE en la Entidad.	<p>PROPORCION CREACION COMITÉ DE RSE POR NIVEL DE PARTICIPACION = Número de actividades ejecutadas para crear comité RSE y participación del nivel profesional / Número de actividades planeadas para crear comité RSE y participación.</p>		
	Apoya y participa en la elaboración de políticas públicas (por medio del poder local, comités, asociaciones, cámaras, redes de acción social, etc.)	<p>PROPORCION PARTICIPACION ACTIVA ESCENARIOS DE FORMACION ANTICORRUPCION = Número de actividades ejecutadas para participar en eventos anticorrupción / Número de actividades planeadas para participar en eventos. anticorrupción</p>		

Resultados

Diagnóstico

1. Desempeño de la organización, resultados:

¿Cuáles son los objetivos de la organización?

Entre los objetivos más importantes está contribuir al medio ambiente en cuanto al ahorro de papel para eso todas las solicitudes y evidencias de la mayor parte de documentación se realizar vía e-mail y se archivan en medios digitales a los que se les realizar copia de seguridad mensualmente. Así Coopetrol invierte gana tiempo y ayuda en la preservación de nuestro medio ambiente.

Además de tener la misión de crecer como entidad cooperativa y financiera también está el incluir laboralmente en nuestra planta de empleados a la mayor cantidad de personas como el capital más valioso y pilar de esta empresa.

¿Qué objetivos han cumplido?

Ambos se vienen cumpliendo paso a paso y buscando llegar a cumplir el 100%, aunque este tiempo de pandemia para nadie es un secreto que la economía mundial ha sufrido estragos y como empresa no hemos estado exentos de este flagelo.

Nos podría por favor comentar sobre el programa de RSE que implementa la empresa.

El programa es relativamente nuevo y nos estamos enfocando en capacitar a nuestros colaboradores, asociados y el público en general que desee desde la virtualidad.

Le proporciono la información correspondiente en nuestra página web y de paso los invito a que se hagan socios y participes del programa Súmate.

Diagnóstico

Posee un programa de desarrollo ambiental y responsabilidad social relativamente nuevo y propenden por que se sincronicen con los objetivos misionales y visionales de la empresa. Se analizó e interpretó el resultado obtenido con la entrevista realizada, como instrumento elegido para la recolección de los datos, con los cuales el diagnóstico dado fue de manera cualitativa

<https://www.coopetrol.coop/gestion-social/>

Nuestro proyecto educativo, social, empresarial y medioambiental (pesem), los comités de apoyo y el plan social de coopetrol

Súmate está formado por grupos diversos que fortalecen y dan sentido a nuestra cooperativa. Es el reflejo de quienes somos; de la pluralidad y transversalidad con la que todos los que formamos parte de Coopetrol demostramos a diario que más allá de las diferencias, siempre tenemos algo que nos une: la ilusión de construir un proyecto colectivo sin importar las condiciones, capacidades o características, porque no importa el origen, importa el destino.

<https://www.coopetrol.coop/sumate-digital/>

Súmate digital

En el marco de nuestro Proyecto Educativo, Social, Empresarial y Medio ambiental (PESEM), los Comités de Apoyo y el Plan Social Coopetrol hemos diseñado exclusivamente para nuestros asociados un modelo de educación virtual – MOOC (Massive Open Online Courses) en el cual podrán aumentar y potencializar sus conocimientos y aprendizajes prácticos para el desarrollo de una cultura solidaria y sostenible.

Aprende en cada uno de nuestros cursos la importancia y el valor de la solidaridad y el espíritu cooperativo como mecanismo de cambios positivos y relevantes en la sociedad.

En COOPETROL sumarse es la esencia del cooperativismo, es dar de sí para construir colectivamente, un apoyo mutuo para el desarrollo de una mejor sociedad y ahora tú puedes sumarte.

Selecciona nuestros módulos para conocer los cursos que tenemos para ti.

2. Implementación de Programas de RSE, resultados:

¿Entonces Posee la empresa programas de RSE?

Por supuesto, y se pueden encontrar en la página: www.COOPETROL.coop

Esta estrategia se basa en generar el valor compartido a sus grupos a través de acciones que ayuden con la responsabilidad en cuanto al medio ambiente, sociedad y la economía; con la sincronía de estos valores organizacionales y la estrategia empresarial.

En términos de sostenibilidad, nos referimos a innovar y ser responsables al momento de consolidar el negocio, preservar los recursos y promover el mejoramiento en la calidad de vida de las personas.

¿Qué resultados han obtenido con el programa de RSE?

Los esfuerzos en cuanto a la RSE y sostenibilidad para tener resultados se realizan a través de las siguientes acciones:

- El Desarrollo y el bienestar de sus empleados: Talento humano está enfocado en promover el progreso y estabilidad de los empleados llevando a un crecimiento tanto personal como profesionalmente. Se está logrando otorgando con beneficios como becas condonables

propias, gestionadas con el ICETEX o becas con otras entidades solidarias igualmente condenables con el ICETEX.

- Actualmente muchos de nuestros colaboradores se han beneficiado con estas becas y educativas cursando carreras afines a sus actividades en la empresa, éstas son entregadas a los empleados que tienen resultados académicos superiores, con esto se busca además la promoción en la mejora continua que ayuda al alcance de los objetivos tanto personales como profesionales y colectivos.
- Gestión de medio ambiente: Desde 2018 con la “Estrategia Súmate Digital”, COOPETROL busca acciones a fin de mitigar el uso de papel y se suma a “Protocolo Verde”, éste acuerdo firmado entre el Gobierno Nacional y la Asociación Bancaria de Colombia como representante del sector financiero y solidario, tiene como fin el trabajar por preservar y sostener el medio ambiente.
- En conclusión, la empresa dentro de sus políticas y normatividad vigente posee una serie de restricciones para la asociación y otorgamiento de créditos a empresas y personas naturales que realicen actividades en el plano económico que sean dañinas para el medio ambiente.
- Fortalecer los programas sociales que tienen como finalidad el llegar a los sectores con menos oportunidades y que favorezcan el desarrollo de las regiones, siendo una organización empleadora en la región con una política de promover empleos en la formalidad ubicadas en zonas rurales.
- Innovar e incluir: Para el 2019 COOPETROL lanzó el producto “Crédito campaña emergencia”, producto netamente digital para financiación dirigido a nuestros asociados (Ahorro en tramitología, documentación y no debe estar presente físicamente en ninguna de nuestras sucursales).

Diagnóstico

Se evidencia que la Cooperativa posee programas de RSE, adicionalmente se preocupa por comunicar estos programas a través de la página web a sus asociados y público en general. También vemos como la organización fundamenta sus acciones de sostenibilidad en los grupos de interés y trabaja en acciones responsables que beneficien a su entorno.

Los resultados obtenidos por parte de los programas de RSE de la organización, se evidencian los esfuerzos en diferentes programas que buscan el seguimiento de la Norma ISO 26000, en las áreas de desarrollo y bienestar de los colaboradores, gestión ambiental y responsabilidad social y económica.

3. Resultados en materia de eficiencia y calidad en cada uno de los procesos:

¿Cuál es el nivel de calidad que se tiene en cada uno de los procesos que realiza la empresa?

Nuestra mayor fortaleza son los servicios y atención al cliente. Auditoría y otros procesos internos (Norma ISO) velan por la mejora continua a fin de seguir posicionándonos como una de las más grandes e importantes cooperativas a nivel nacional.

¿La forma en la que aplican los procesos es eficiente?

Hemos implementado estrategias a fin de hacer más eficaces los procesos logrando que en gran mayoría se realicen en menor tiempo, minimizando contratiempos, retrocesos y duplicidad en las labores.

Diagnóstico

Es notorio que COOPETROL realiza acciones para la excelencia, a través de la calidad como uno de los factores más importantes en su desarrollo, de manera que realiza procesos de monitoreo, evaluación, seguimiento y auditoría interna, para hacer el servicio más eficiente.

4. Compromisos Éticos, resultados:

¿La empresa maneja sistemas de información y comunicación pública, donde evidencia sus compromisos, a través del uso correcto en su publicidad institucional, medios impresos, o redes sociales o cualquier otra información adecuada para los interesados?

Periódicamente se realiza publicación de la información relevante en página Web (Intranet), mensajes de texto y vía y mail a nuestros asociados. En cuanto a nuestros colaboradores tenemos el correo corporativo, y chat institucional; adicionalmente tenemos herramientas ofimáticas como simuladores para revisar metas y compromisos mensuales.

¿En los compromisos éticos es claro que las partes interesadas son priorizadas: accionistas junta directiva, ¿proveedores, empleados, clientes, consumidores y comunidad?

Sí, normalmente todos nuestros clientes internos como externos conocen del material institucional, de hecho, en el momento de la asociación se les proporciona la información del medio digital donde pueden ingresar a instruirse a fondo.

¿En COOPETROL está expresamente prohibido la utilización de prácticas ilegales (Actos de corrupción para la obtención de ventajas o favores comerciales)?

Somos una empresa del sector solidario, por lo tanto, en nuestra estructura, código de ética y normatividad está totalmente prohibidas las prácticas ilegales, la cooperativa al momento de la vinculación del personal realiza consultas a través de INFOLAFT y realiza los filtros necesarios para evitar este tipo de riesgo

¿COOPETROL promueve la coherencia entre los principios éticos y los valores, así como la actitud individual de sus empleados, junta directiva y colaboradores?

Claramente nuestros valores primar y todo el personal de COOPETROL y sus asociados debe verse reflejado e involucrado con ellos. Nuestros colaboradores conocen y se apropian de los valores, misión y visión, para esto se realizan periódicamente capacitaciones y pruebas online para afianzar.

Diagnóstico

Existe el compromiso ético en la organización y se transmiten a sus colaboradores Se evidencia la sinergia entre la entidad, sus asociados y sus colaboradores, la cultura organizacional de la RSE. Esta claramente visible la información tanto para sus colaboradores como asociados en los diferentes medios tecnológicos.

Por otra parte, vemos que COOPETROOL regula y cuenta con medios para blindarse de las prácticas ilegales y se ocupan por realizar la selección de personal de manera rigurosa, con el fin de que cada persona esté alineada con los objetivos de la cooperativa y la cultura empresarial. Adicionalmente, en la fase de inducción y de manera transversal se le dan a conocer los valores empresariales, lo que demuestra el interés para que cada persona se apropie de la cultura empresarial y sea articule con facilidad.

5. Resultados del Balance Social:

¿COOPETROL sistematiza el registro de la implementación de las decisiones, con el fin de asegurar que las decisiones se lleven a cabo y sean socialmente responsables, procurando determinar la rendición de cuentas por los resultados de las actuaciones y las actividades de la organización?

De manera incondicional todas las decisiones que se toman en la empresa se realizan con base a unas herramientas de medición previas y posteriores con el objetivo de validar los resultados, si son los esperados o qué tipo de mejoras implementar en caso de que no sean los esperados.

¿En sus informes de su desempeño COOPETROL incluye los aspectos favorables, desfavorables y los evalúa para fortalecerlos y convertirlos en oportunidades de mejora?

Es evidente que la empresa actúa bajo unos parámetros de ética y buen gobierno, todas las actividades son publicadas, independientemente de que los resultados sean negativos o positivos, propendiendo por acciones de mejora, a través del análisis, seguimiento, monitoreo y evaluación cada proceso.

¿La información contable, tributaria y financiera de la organización se auditada por terceros?

Si, en todo caso como Cooperativa este tipo de auditorías se realiza de manera continua por parte de la superintendencia de economía solidaria, a fin de validar la veracidad, calidad y pertinencia de esta, adicionalmente es una labor que permanentemente se escala al consejo de administración.

Diagnóstico

Se evidencia a través de sistemas de información y documentos la implementación de decisiones basada en registros que validen los resultados, esto demuestra interés de la empresa por la mejora continua y la evaluación permanente de sus decisiones.

Es evidente que COOPETROL busca ser transparente con la publicación de los resultados y la divulgación de la información, para esto cuenta con un proceso de auditoría externa, que demuestra la búsqueda de calidad.

6. ¿Ha contratado COOPETROL a personas en condición de discapacidad?

La Cooperativa es una empresa inclusiva, por lo tanto, vincula a personas por sus capacidades, habilidades, talento, experiencia y formación, actualmente trabajan y seguirán trabajando para nosotros personas con discapacidad, ya que representan aportes significativos para nuestra entidad.

Diagnóstico

Se demuestra que COOPETROL posee un compromiso social incluyente que se preocupa por las personas en condición de discapacidad, teniendo en cuenta que el aporte de las personas en condición de discapacidad es muy importante para la sociedad y el conocimiento estratégico de esta población aporta de manera positiva a la organización.

7. ¿Tiene COOPETROL políticas para la no contratación de la mano de obra infantil en los procesos de contratación y vinculación de personas a través de terceros?

En la cooperativa tenemos claro que una persona puede crecer tanto personal como profesionalmente sin importar su étnica, género, edad y/o religión ya que cada persona que ocupa

un cargo dentro de la empresa lo tiene por su propio mérito y en la política de contratación se dispone que los contratados deben ser mayores de edad, en ninguna circunstancia promovemos el trabajo infantil, menos la explotación.

¿COOPETROL tiene políticas donde se genera la formación/capacitación profesional, para la búsqueda y mejoramiento de grupos comúnmente discriminados como minorías, o personas con edad igual o superior a 45 años?

En nuestra entidad el personal es formado constantemente, se informan semanalmente cambios y/o actualizaciones en procesos y formatos o nuevas políticas. Cabe anotar que nuestro enfoque se encuentran personas con edades entre 20 y 40 años apasionados por la interacción digital.

¿Monitorea COOPETROL la información buscando la equidad en la participación de hombres y mujeres en cargos directivos?

Siempre ha sido un pilar de COOPETROL emplear a sus colaboradores por mérito propio, sin importar su género, pero sí es importante resaltar que en este tipo de actividades económica se presenta un mayor número de mujeres que de hombres.

¿Ofrece COOPETROL salarios, bonificaciones y beneficios tanto a hombres como a mujeres que se encuentren en la misma función en cualquier nivel?

En la Cooperativa prima el aporte, experiencia, habilidad y formación que cada colaborador brinde a la empresa, por tal motivo, los salarios se asignan dependiendo del cargo y no para la persona.

¿Ofrece COOPETROL flexibilidad de horario para hombres y mujeres con hijos menores de 6 años?

Todas las personas tienen las mismas condiciones, no existen preferencias. Sin embargo, cuando un empleado nos solicita algún permiso de carácter, personal o familiar y justificado se brinda porque prima sobre todo la familia, la salud mental y la calidad de vida.

¿Tiene COOPETROL un programa especial donde se considere la vinculación de personas en condición de discapacidad?

No es muy común la contratación de personas en condición de discapacidad, por lo tanto, no existe un programa especial, pero si tenemos contratados personas en esta condición y estamos abiertos a contar en nuestra empresa con personas con habilidades especiales que quieran hacer parte de esta actividad económica y social.

¿Ofrece oportunidades de trabajo para liberados (exconvictos)?

Para este tipo de personas en el sector financiero, no hay posibilidad de vinculación laboral, en vista de la rigurosidad de pruebas que aplicamos con el fin de evitar posibles fraudes.

¿Posee COOPETROL una política donde se considere la contratación de personas con edad superior a 45 años o desempleados de hace más de dos años?

El enfoque de nuestra contratación apunta a personas de 20 a 45 años, teniendo en cuenta que somos una cooperativa digital.

¿Apoya los proyectos de la comunidad los cuales buscan mejorar la oferta de profesionales calificados que vienen de grupos comúnmente discriminados en el mercado laboral?

Claro que sí, nosotros como Cooperativa damos la oportunidad de crecer laboralmente a personas de la región rural de la sabana y le brindamos toda la capacitación necesaria para ejercer su rol en el trabajo.

Diagnóstico

Se puede observar que la cooperativa maneja una política de mérito en el que persona puede crecer tanto personal como profesionalmente sin importar su raza, género, edad o religión, ya que, cada persona que ocupa un cargo dentro del Cooperativa lo tiene por su propio trabajo y todos son tratados con las mismas condiciones.

Adicional la cooperativa da oportunidades de crecer laboralmente a personas de la región brindando toda la capacitación necesaria a todos equitativamente. Unos de los valores de las cooperativas a nivel general es la equidad.

Pese a esto, se aprecian oportunidades de mejora en cuanto a la valoración de la diversidad, ya que, no se han creado políticas ni programas que incluyan a toda la población, si bien, la política que se maneja es de mérito y no hay una preferencia entre hombres y mujeres existen vacíos en la contratación de personal con discapacidad, personas con edad mayores de 45 años.

8. Política de Remuneración, Beneficios y Carrera

¿Realizó aumentos entre la proporción del salario más bajo y el salario mínimo vigente?

Todos nuestros empleados se encuentran devengando un salario mayor al mínimo y cada año se realiza el ajuste respectivo. Adicionalmente de forma mensual reciben una bonificación

de salud ocupacional para todos y para los comerciales incentivos comerciales. (comisiones sobre el cumplimiento de metas)

¿La empresa ofrece Auxilio para la educación de los hijos?

Como tal no tenemos ese tipo de auxilio ya la empresa propende por el bienestar de los colaboradores y sus familias ofreciéndoles semestralmente una prima extralegal y una bonificación adicional que son constitutivas de salario, además de las mencionadas becas condonables para colaboradores y sus familiares hasta cierto grado de consanguinidad.

¿La empresa ofrece Financiación para la casa propia?

Claro que sí, pero los colaboradores deben ser asociados, se les solicitan los mismos requisitos y tratamiento que asociados, como tal no tenemos una línea exclusiva para colaboradores.

¿La organización ofrece servicio de Guardería en sus instalaciones o tiene convenio con otras empresas, entidades o agencias?

En este momento la empresa no tiene convenios de ese tipo, ni ofrecemos guardería propia.

¿La empresa/organización ofrece Plan de salud familiar para sus empleadas y personas asociadas?

Actualmente COOPETROL cuenta con una oferta a través de convenios con las aseguradoras para que las personas vinculadas puedan adquirir planes en salud prepagada proporcionándoles el 40% del valor de esta.

Diagnóstico

COOPETROL paga a todos sus empleados más del salario mínimo legal vigente y cada año realiza un aumento correspondiente a lo que determina la legislación colombiana, no obstante, se evidencian algunas oportunidades de mejora en los beneficios y carrera de las personas con vínculo laboral de la empresa, si bien, ofrece beneficios para que los empleados puedan acceder a ofertas de formación técnica, tecnológica y universitaria con un auxilio dado por la cooperativa, se queda corto en brindar alternativas como: acceso a vivienda nueva o usada, auxilio para la educación de sus hijos, o convenios con instituciones/entidades para cuidado de los hijos menores de 5 años y aunque tienen convenios con aseguradoras para que los empleados puedan adquirir planes de salud, no ofrece directamente un plan de salud que incluya el grupo familiar de las personas empleadas.

9. Compromiso de COOPETRO con las acciones para el fortalecimiento, la generación de oportunidades y el desarrollo de los profesionales y el empleo

¿COOPETROL cuenta con un programa formación para contribuir a la erradicación del analfabetismo, educación básica o secundaria entre sus funcionarios?

La empresa no cuenta con este tipo de programadas, ya que todos nuestros empleados como mínimo culminaron el bachillerato.

¿Tiene la empresa un programa para elaborar los perfiles e identificar las capacidades potenciales a ser desarrolladas por las personas vinculadas laboralmente?

La empresa cuenta con un programa denominado plan carrera, que fue creado con el propósito de ejercitar y brindar habilidades a nuestros empleados para que puedan crecer en los ámbitos personal y profesional.

Ofrecemos todos los años, en convenio con el SENA, orientación y acompañamiento para que los jóvenes que se encuentran en la etapa de aprendizaje desarrollen y apliquen sus habilidades, adquieran experiencia y se formen para la vida y el trabajo.

Diagnóstico

La organización se encuentra comprometida con el desarrollo profesional y la empleabilidad ofreciendo un programa llamado “plan carrera” que ayuda a los empleados a tener un crecimiento profesional dentro de la organización.

10. Rotación en la planta de empleados

¿Qué promedio en tiempo tiene de duración un empleado?

La permanencia propende por ser muy estable, pero en promedio la estabilidad oscila entre los 18 a 24 meses, para personas muy jóvenes y un poco mayores la permanencia es aún más estable ya que estas personas hacen carrera dentro de la empresa.

Diagnóstico

El movimiento del capital humano al interior de la compañía se presenta de forma eventual, se da en un tiempo por lo general de 2 años y muchas de estas personas ya tienen mucha experiencia

en la organización, por lo anterior se puede decir que existe acogida de estas personas y tienen muy buen bienestar laboral y sus familias. Los incentivos, estímulos y primas extralegales dan cuenta de ello.

11. Cultura Ambiental

¿Cuáles son los programas para disminuir consumo de energía y agua?

Generalmente se vienen implementando acciones encaminadas al interior con el propósito de conservar los recursos ecológicos. Se usan loza, no desechables, toallas de tela, propendemos por el uso de útiles de aseo orgánico y amigable con el medio ambiente en la medida de lo posible.

¿La compañía realiza jornadas para la recolección de elementos contaminantes y consumo consiente?

Por supuesto, se tienen dispuesto un área de reciclaje o punto ecológico, todo debidamente organizado y separado y/o clasificado (orgánico, plástico, papel y ordinarios) Realizamos actividades que aportan a la conservación y empatía en todo momento con el medio ambiente. El tema ecológico es de gran importancia, por lo que se capacita el recurso humano sobre el tema.

Diagnóstico

Demuestran compromiso y conciencia ambiental y trasmite la misma a sus colaboradores a través de campañas de concientización y capacitación en favor del medio ambiente.

12. Trayectoria de los impactos medioambientales y periodos de servicios y productos

¿Cuentan con manuales para el manejo de residuos tóxicos y se involucran los clientes o consumidores?

Existen en cada una de las dependencias puntos ecológicos en los cuales se cuenta con contenedores de diferentes colores para clasificar el tipo de desechos:

- Azul: Vidrios, plásticos, botellas
- Verde: Residuos ordinarios como icopor, papel y servilletas
- Amarilla: Residuos metálicos, latas
- Gris: Papel y cartón

¿Saben los clientes y consumidores acerca de los impactos ambientales causados por su producto?

Los datos son compartidos de forma frecuente por diferentes medios, los impactos por nuestra actividad resultan favorable para la organización, minimizando al máximo el gasto de resma, recursos hídricos y electricidad.

¿Cuáles son los criterios de selección para proveedores respecto al cuidado ambiental?

La Cooperativa ha definido dentro de sus políticas para los vendedores de papel, que los proveedores realicen buenas prácticas ambientales y que cuenten dentro de su organización con certificaciones con convenios en los que priman las actividades encaminadas a la reforestación del bosque.

Diagnóstico

En los espacios donde se desarrolla nuestra actividad la cooperativa se hallan recipientes adecuados para depositar y clasificación de los residuos. En lo concerniente a los datos acerca de los impactos que tuvieron lugar debido a los productos que se ofrecen, los resultados han sido favorables debido a que se minimiza muchísimo el uso de papel, consumo hídrico y eléctrico. Además, existen políticas claras y definidas con los proveedores, los cuales deben tener convenios con otras instituciones en los cuales se promueva la conservación de bosques y la reforestación. Demostrando así, el compromiso con el entorno ambiental con el que interactuamos.

13. Desechos compactos derivados

¿Cuáles son los desechos compactos generados? ¿Y cuál es el manejo?

Según los servicios que ofrece la Cooperativa, no se genera este tipo de desechos o residuos.

Diagnóstico

La Cooperativa no genera este tipo de desechos o residuos sólidos, para evitar situaciones inesperadas, la empresa pone a disposición elementos para depositar estos elementos y en la medida de lo posible hacer su respectiva clasificación.

14. Insumos o elementos contaminantes

¿Los insumos necesarios, su contaminante cómo sería su control?

Nuestra compañía es una cooperativa del sector solidario como tal no manejamos materia prima contaminante.

Diagnóstico

No aplica para material contaminante

15. Competitividad justa

¿Cómo evalúan la competitividad sana?

El capital humano que hace parte de la cadena del comercio por lo general tiene propósitos y fines tanto colectivos como individuales, estos objetivos deben ser medidos por el área comercial, sin embargo, existe buena competencia tanto interna como externa, ya que nuestras líneas de crédito son con unas tasas bajas respecto al mercado externo.

Diagnóstico

La Cooperativa estableció dentro de su normatividad la buena competencia que es revisada y analizada en sistemas de información con la comunicación permanente con los clientes para otorgar las ofertas pertinentes, también hay indicadores que suministra la auditoría interna de la organización. En este sentido, se tiene compromiso con la competencia.

16. Cómo seleccionan y evalúan los Proveedores

¿Se tiene como criterio la ética y la confidencialidad de la información de los clientes?

La Cooperativa tiene sus precauciones al momento de elegir sus proveedores, en tal sentido, previamente se elaboran informes y se avalúan, debido a la necesidad de la protección de los datos de todos los clientes de la organización.

¿La cooperativa cuenta con políticas enfocadas en el ámbito social para los proveedores?

Las políticas de compromiso social solo están creadas para la Cooperativa a nivel interno.

¿Verifican la garantía de productos en la compra para evitar el contrabando?

La cadena de servicios o productos incorporados por la Cooperativa se ejecutan con todas las medidas existentes, se realiza un estudio de proveedores y su procedencia. Existe una lista de requisitos para evaluar la honestidad y calidad de estos. Además, existen parámetros para determinar el origen de los productos.

Diagnóstico

Es de vital importante la Cooperativa implemente la cultura de conciencia de transparencia, esto para dar un buen uso a los recursos, mostrando a los colaboradores y proveedores las buenas prácticas empresariales, transparencia y ambientales. La cooperativa sabe que las acciones realizadas en el ámbito externo afectan la credibilidad de la organización y especialmente a de los clientes.

17. Compromiso con la infancia en la Cadena Productiva

¿Se realizan investigaciones para evitar el trabajo infantil?

Las decisiones abordadas por la dependencia del talento humano, además de las políticas de la Cooperativa garantizan que el personal incorporado cumple con los requerimientos exigidos por la ley.

Diagnóstico

La Cooperativa reafirma su compromiso por el cumplimiento en concerniente al código laboral en Colombia, con el fin de garantizar los derechos de los niños. En este caso, siendo solidarios y creando beneficios a los colaboradores para fomentar una mejor educación de sus hijos y promover el desarrollo infantil en las comunidades de influencia.

18. Manejo de información Comercial

¿Mantiene actualizado a sus clientes con información clara y precisa los cambios de los productos financieros?

Las modificaciones relacionadas con nuestra actividad y por consiguiente de los productos financieros se encuentran actualizados y los clientes son notificados oportunamente. Estos datos también pueden ser consultados sin restricciones en la página de la Cooperativa. Es de fácil acceso y está pública para usuarios, clientes, proveedores y comunidad en general.

¿Es clara la información relevante para el cliente y/o comprador por modificaciones en las condiciones de sus productos o servicios (tasas, plazos, precios, peso etc.)?

La Cooperativa es vigilada por la superintendencia de economía solidaria, por lo tanto, se debe informar alteraciones en tasas, en los productos de captaciones, líneas de crédito y actividades comerciales que facilitamos a nuestros consumidores.

¿Cuentan con normas para el uso de contenido riesgosa para población infantil, jóvenes, mujeres y minorías o en situación de riesgo?

Los contenidos que se van a exportar son verificados por comunicaciones institucionales, un director general y el área comercial, además debe ser avalada por el consejo de administración.

¿No emplea debilidades de los servicios de la competencia para mostrar los propios?

Coopetrol es altamente reconocido por ser una Cooperativa que emplea la honestidad en todas nuestras actuaciones, se esfuerza por ser competitivos con principios y valores, siendo consecuentes con nuestros valores corporativos.

Diagnóstico

Es de mucha importancia ser lo suficientemente transparentes y claros con los consumidores en todas las dinámicas organizacionales, teniendo presente que desde la prestación del servicio económico y reduciendo al máximo las quejas y reclamos gracias al empleo del sentido de la honestidad y respeto con todos los involucrados de la Cooperativa

19. Eficacia del Servicio

¿COOPETROL brinda Atención al consumidor o delega esta función para recoger consejos, observaciones y quejas de sus servicios?

Se cuenta con personal capacitado e idóneo para la atención de este tipo de situaciones en la dependencia de Call Center, tenemos la herramienta web INFO todos los días y atención presencial.

¿COOPETROL incentiva el aprendizaje continuo del talento humano, esforzándose en derechos y deberes de los clientes?

El personal de la institución de forma periódica recibe aprendizajes nuevos, con el propósito de ser mejores, promover el sentido de pertenencia por la organización y enamorar a los clientes.

¿La Cooperativa incentiva entre su recurso humano, identificar falencias y responder con eficacia en la atención del consumidor y la resolución de conflictos?

Se tiene un grupo de personas con la capacidad suficiente y con las habilidades para la atención de este tipo de situaciones. Tenemos formatos y herramientas para las PQRS con el cliente interno, un seguimiento para productos no conformes para realizar los ajustes y acciones correctivas o preventivas que sean necesarias y por ende el proceso de retroalimentación para evitar reprocesos y falta de efectividad.

Diagnóstico

La caja Cooperativa petrolera COOPETROL, cuenta con los lineamientos de retroalimentación al final del vínculo con los servicios financieros, la relación de los clientes con la cooperativa forja credibilidad, así mismo encarga su grata costumbre a otras personas para fidelizar más clientes.

20. Impacto de COOPETROL en el entorno y su Comunidad.

¿Se reconocen los grupos de interés y sus opiniones son tenidas en cuenta?

Ayudamos en el progreso y prosperidad social de las comunidades de la zona de influencia directa o indirecta, efectuando tácticas y acciones encaminadas en reclutar personal de estas zonas a la compañía.

¿Apoya en la implementación de equipamiento que puedan ser aprovechadas por la comunidad (habitaciones, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, etc.)?

Sí, porque este tipo de acciones generan bienestar, calidad de vida, desarrollo y promueve los alrededores, además nos ayuda como cooperativa a nuestros colaboradores y socios.

¿Tiene un programa donde incluye en las respectivas acciones, al mayor número de personas de la comunidad, brindándoles educación, con el objetivo de fomentar los niveles de valoración profesional en los que están insertas, en colaboración con los sindicatos, ONG, representantes de la comunidad o autoridades competentes?

La Cooperativa tiene como principales pilares cultivar e incentivar la incorporación de su recurso humano del área de influencia, adquiriendo con estos actos la generación de trabajos formales en la comunidad, generando desarrollo sostenible para la zona.

Diagnóstico

La organización se esfuerza para satisfacer con políticas de responsabilidad social empresarial, en los que contribuye en el mejoramiento de las condiciones de vida del área de influencia donde se desarrolla el proyecto. Es vista con muy buenos ojos la implementación e incorporación del personal capacitado y la creación de iniciativas que vallan en beneficio de las personas, esto con el propósito de mejorar la imagen de la Cooperativa y promover el cambio.

21. Financiación de la Gestión Social

¿Incluye a la gestión social y a sus debidos representantes en el proceso del direccionamiento estratégico?

Este tipo de gestiones o acciones son de gran importancia para la Cooperativa, enfatizando la responsabilidad con el entorno ambiental y las mejores apuestas.

¿Emplea profesionales en el ciclo de programación, seguimiento de su gestión social?

Si, esta parte se le delega a la dependencia de recursos humanos y luego de recibir los datos que nos proporcionan se analizan y ejecutan las acciones para la gestión social, buscando que cada día se visualicen los mejores resultados.

Diagnóstico

Pensamos que debe haber una dependencia para la planificación y aplicación del direccionamiento de las acciones sociales de la entidad, ya que esta situación puede saturar de actividades al área de recurso humano. Por lo tanto, es acertada la propuesta y es muy importante que estas sean incorporadas dentro de las tácticas de la empresa

22. Soporte educativo

¿La Cooperativa direcciona acciones formativas hacia las comunidades?

En la actualidad la Cooperativa ofrece becas condonables para pregrados, postgrados y educación básica, pero para ellos deben pertenecer a la cooperativa, ser asociados o familiar de asociados y adicionalmente como requisito deber tener una antigüedad de vinculación.

Tenemos un programa para niños denominado COOPETROLITOS donde se capacitan los niños en diferentes áreas o disciplinas, pueden ser pedagógicas educativas o deportivas.

Diagnóstico

Para el caso práctico, el soporte educativo es una iniciativa donde ganan las dos partes. En primera instancia, la Cooperativa ya que se caracteriza en la promotora e impulsora de la educación y del emprendimiento, haciendo participes a las comunidades del entorno cercano al generar desarrollo para su local. En este sentido, las colectividades pueden mejorar personal, profesional y académicamente.

Matriz de marco lógico

Después de analizar los diferentes aspectos que ponen en práctica la empresa COOPETROL en cuanto a RSE podemos evidenciar es la ausencia de estrategias incluyentes frente a la diversidad, población vulnerable, personas con limitaciones físicas y prácticas laborales que aporten al mejoramiento del trabajo en armonía. Por tal razón, se exponen las actividades o planes de mejora en cuanto a la valoración de la diversidad, ya que, no se han creado políticas ni programas que incluyan a toda la comunidad, si bien, la política que se maneja es de virtud y no hay una preferencia entre hombres y mujeres existen dificultades en la contratación de personal con limitaciones físicas y personal mayor de 45 años dad. Por lo anterior, dentro de las estrategias se pueden incluir: Ofrecer oportunidades laborales que mejoren la calidad de vida a las personas con limitaciones físicas, mayores de 45 años y exconvictos, mejorar las condiciones de trabajo y clima organizacional de la Cooperativa

reduciendo el ausentismo, potenciar la inclusión social de toda la localidad y finalmente responsabilidad con el apoyo con para el entorno social

Tabla 2. Stakeholders

CUADRO DE STAKEHOLDERS COOPETROL			
INTERNOS	Consejo de Administración	ALTO IMPACTO	INFLUENCIA ALTA
	Junta de Vigilancia		
	Empleados		
	Asociados		
	Sindicatos		
EXTERNOS	Proveedores	BAJO IMPACTO	INFLUENCIA BAJA
	Clientes	ALTO IMPACTO	INFLUENCIA ALTA
	Acreedores	BAJO IMPACTO	INFLUENCIA BAJA
	Organismos de control	BAJO IMPACTO	INFLUENCIA ALTA
	Comunidad	ALTO IMPACTO	INFLUENCIA ALTA
	Competencia	BAJO IMPACTO	INFLUENCIA BAJA
	Gobierno	BAJO IMPACTO	INFLUENCIA ALTA

Ilustración 2. Árbol problemas

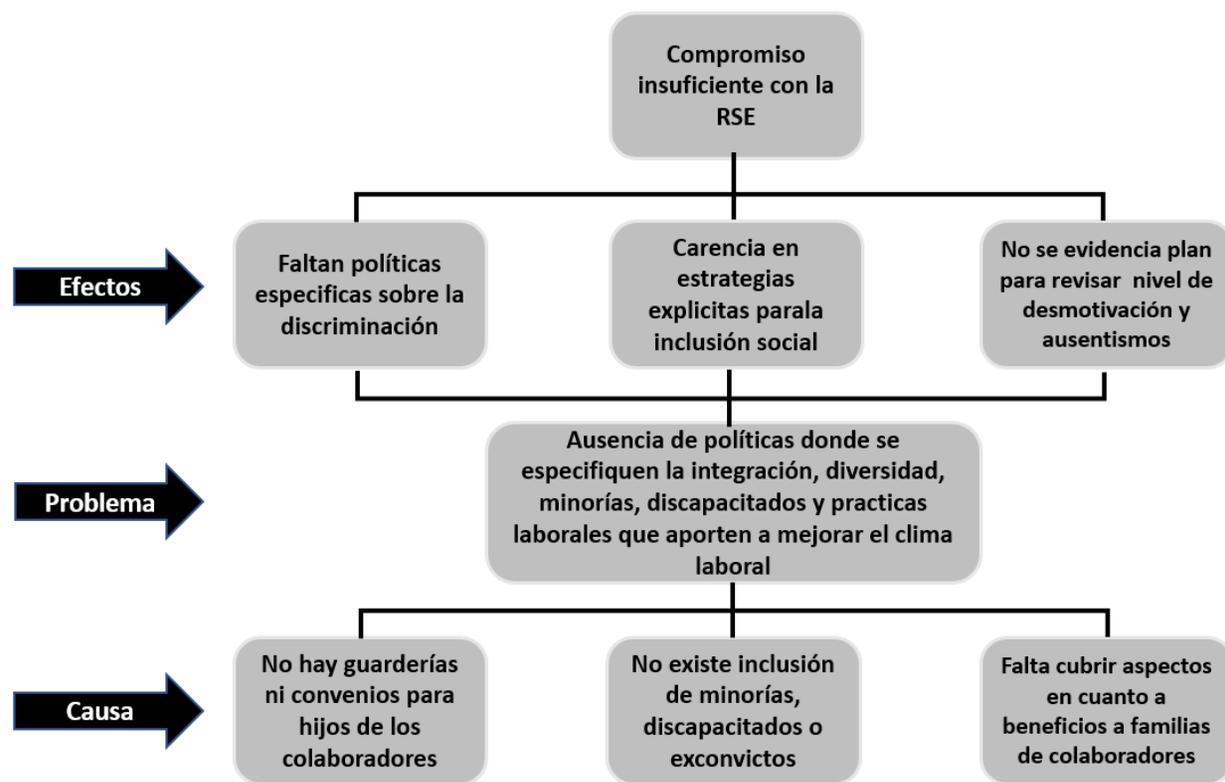
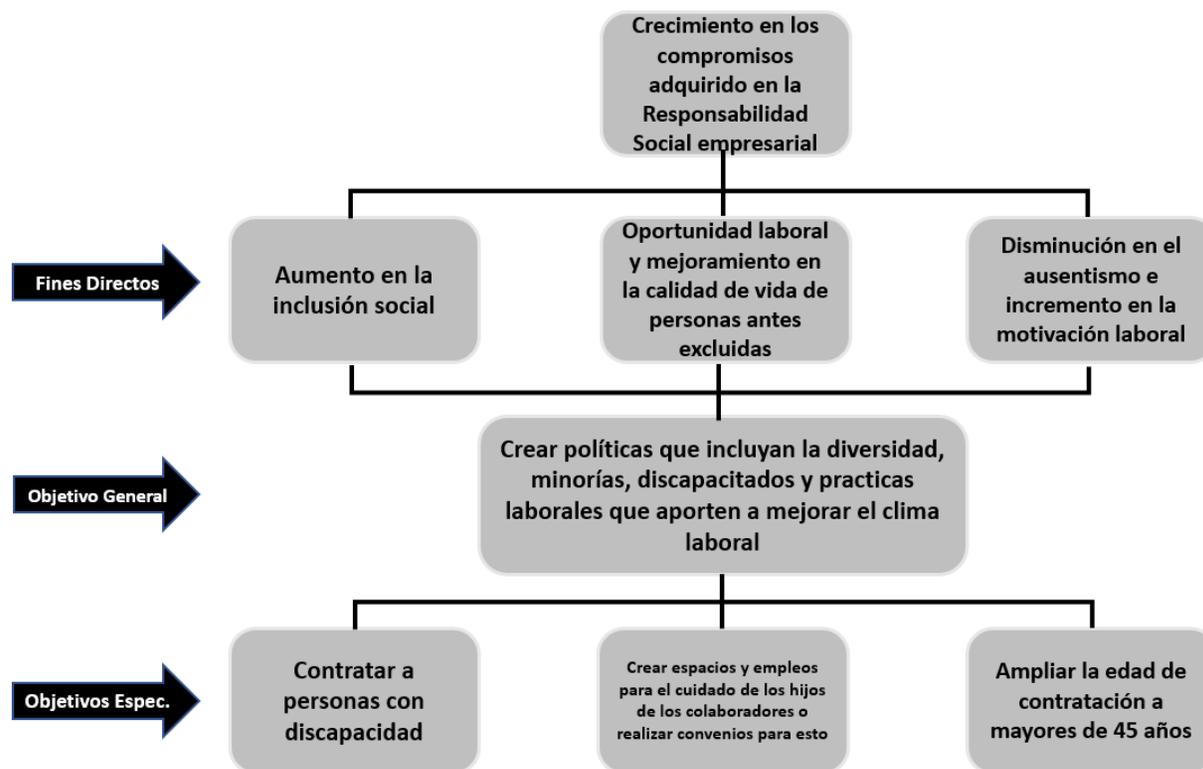


Ilustración 3. Árbol Objetivos



Alternativas de solución:

De acuerdo a los medios y fines expuestos en el árbol de objetivos se implementarán las siguientes acciones: Aumento en la incorporación de personas con limitación física, adecuación de espacios o zona infantil con cuidado de personal capacitado, vinculación de mujeres madres cabeza de hogar para el cuidado de los niños, incentivar la articulación con otras instituciones y aumentar la mano de obra para adultos y experiencia.

Mapa estratégico e ilustración a partir de la dimensión económica, social y ambiental

Ilustración 4. Mapa estratégico



El mapa estratégico es un esquema muy completo en el cual se evidencia la ruta estratégica de la Cooperativa, detallando el proceso de causa y efecto en las diferentes áreas de COOPETROL. Surgiendo desde el aprendizaje autónomo, responsable, ético y aumentando cada vez más los espacios de capacitaciones periódicas y adecuadas, teniendo efectos positivos en la perspectiva de los diferentes procesos internos a través de mejoramiento constante del clima organizacional, así mismo en las proyecciones financieras, en el crecimiento sostenible y la rentabilidad.

Las oportunidades de formación de población vulnerable, orientados hacia procesos internos en beneficio de las de estas personas, así como el impacto financiero para el aumento de la inversión social.

Incentivar y mejorar los convenios de crecimiento y mérito, generando dentro de procesos internos ayudas e incentivos para el talento humano y sus familias e impactando financieramente con préstamos de créditos para vivienda y subsidios para la educación.

Dentro de la proyección hacia los clientes optimar de fidelización de los consumidores, evaluar la experiencia de éstos, atención oportuna y eficaz, además de ser personalizada, seguimiento de la experiencia del usuario, apuntando todas al mejoramiento de la perspectiva financiera así mismo de la Cooperativa financiera.

Plan de Mejoramiento

Plan de acción a seguir (con su respectiva explicación)

Tabla 3. Plan de Mejoramiento

Dimensión	Objetivo estratégico	Estrategia	Plazo	costo	Indicador
Económica	Mejorar el programa de fidelización de clientes	Efectuar actividades de seguimiento y de apoyo a los clientes, donde se ofrezca una serie de premios y beneficios por su fidelidad a la empresa	1 año	\$ 5.000.000	Reducción del Índice de deserción de clientes
Social	Fortalecer los programas educativos a los asociados y sus beneficiarios	Ofertar cursos educativos en temáticas prácticas para los clientes como inglés y sistemas	1 año	\$5.000.000	N° de personas que realizaron los cursos ofertados
Ambiental	Cumplir los estándares ambientales definidos en el plan de gestión ambiental.	Capacitaciones sobre separación de residuos y salidas de campo	6 meses	\$1.000.000	N° de empleados que se capacitan en materia ambiental

Conclusiones

A través del desarrollo de la presente actividad se pudo verificar como mediante el análisis y comprensión de los marcos conceptual, teórico, institucional y legal, así como los diagnósticos relacionados con los componentes de responsabilidad empresarial de la organización COOPETROL, se pueden diseñar estrategias de mejora a los procesos internos de la misma, por otro lado, la elaboración del código de ética para la empresa, permitió abordar el componente comportamental de los empleados, en donde se detallaron una serie de recomendaciones que permiten que lleven a cabo sus actividades laborales de la manera más acorde, razonable y respetuosa con el cliente. Finalmente, con la formulación del plan de acción y seguimiento, se hace una sugerencia muy general de los aspectos que puede abordar la empresa para mejorar sus estrategias organizacionales.

Referentes Bibliográficos

Sánchez, N. (2007). El marco lógico. Metodología para la planificación, seguimiento y evaluación de proyectos. *Visión Gerencial*, (2),328-343.[fecha de Consulta 2 de Marzo de 2020]. ISSN: 1317-8822. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/4655/465545876012.pdf>

Muñoz, E & Quinteros, M. (2018). Evaluación de resultados de proyectos sociales, mediante el uso de la matriz del marco lógico, promovidos por el área de RSE del sector banca en Lima Metropolitana en el periodo 2015-2017 : estudio de caso del proyecto “Contigo en tus finanzas en aula” del Banco de Crédito del Perú. Recuperado de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=edsbas&AN=edsbas.AF49E844&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Medina, M & Moreno, C (2009). Diseño de un modelo de gestión de RSE a la empresa Micro Pneumatic S.A. Recuperado de <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/1140/2009-49P-08.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Muñoz, E. (2009). Cuadro de Mando Integral (Balanced Scorecard) para la gestión bibliotecaria: pautas para una aplicación. *Investigación bibliotecológica*, 23(48), 105-126. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2009000200005

González, A (2007). Diseño de un mapa estratégico para el mejoramiento de la gestión gerencial en las pymes del sector metalmeccánico del municipio de Guacara del Estado de Carabobo. Recuperado de

<http://www.riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/4342/1/agonzalez.pdf>

Díaz, L (2007). Responsabilidad social empresarial: Enfoque estratégico y de creación de valor. Recuperado de

<https://repositorio.uniandes.edu.co/bitstream/handle/1992/9814/u303403.pdf?sequence=1>

González, Y., Manzano, O & Torres, M. (2019). Capítulo 3: Integración sistémica de las categorías dentro de un plan de responsabilidad social Universitaria. Libros Universidad Nacional Abierta Y a Distancia, 77 - 119. Recuperado a partir de

<https://hemeroteca.unad.edu.co/index.php/book/article/view/3139>

Bernal, E. (2010). Ética profunda en la empresa como base de la sostenibilidad sistémica. Revista Empresa y Humanismo, 2, 79. Recuperado

de <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=https://search-ebsohost-com.bibliotecavirtual.unad.edu.co/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=52989407&lang=es&site=ehost-live>

Gioffreda, C. (2019). Los Pilares Del Pensamiento Estratégico: La Negociación, La Compulsión Y La Destrucción Aplicado Al Caso Argentino*. POSTData: Revista de Reflexión y Análisis Político, 24(2), 331–352. Recuperado

de: <https://bibliotecavirtual.unad.edu.co/login?url=http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=140905579&lang=es&site=eds-live&scope=site>

Arroyo, J. (2018). Los códigos de ética y los códigos de conducta en la promoción de la ética organizacional. *Revista Nacional De Administración*, 9(1), 87-103. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/rori/v20n2/v20n2a11.pdf>

COOPETROL, especializada en Ahorro y crédito. Recuperado de:

<https://www.COOPETROL.coop>

COOPETROL. (2019). *Balance social* . Obtenido de <https://www.COOPETROL.coop/wp-content/uploads/2020/06/Balance-Social-COOPETROL-2019.pdf>

Anexos

1 Anexo A. Link Código de Ética

<https://reedsy.com/#/books/302419/export>

Usuario: cevobad392@iludir.com

Clave: Estudiante*123



2 Anexo B. Formato Recolección de Información (Entrevista)

Instrumentos de diagnóstico y resultados de la aplicación del instrumento

Cuestionario par el Gobierno en la organización	
Encuestado:	Gerente General
Componente:	Desempeño en la organización
¿Cuál es el objetivo de la organización?	
La empresa cuenta con un objetivo único, que es la mejora de la calidad de vida de nuestros socios y ahorradores.	
¿Cuántos de estos objetivos se han cumplido?	
A través de nuestras políticas y servicios hemos logrado nuestro objetivo principal.	
Componente:	Programas de RSE implementados

¿La empresa tiene programas de RSE?	
En la actualidad desarrollamos un componente de educación y capacitación para la comunidad	
De tener estos programas ¿Qué resultados han obtenido de RSE?	
Los resultados corresponden a un aumento de nuestro número de asociados en un 25%	
Componente:	Eficiencia y calidad en cada uno de los procesos
¿Qué nivel de calidad tiene en cada uno de los procesos realizados por la empresa?	
En una escala de 1 a 10, estamos en un 9 en cuanto a la calidad de nuestros servicios ofertados	
¿Es eficiente la forma en la que aplican los procesos?	
Es bastante eficiente, manejamos documentación para el desarrollo de los procesos.	
Componente:	Compromisos éticos
¿La operación de su empresa está orientada acorde a las declaraciones de los principios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y a las directrices de la OCDE para empresas, así como también los principios del Pacto Global en apoyo a los objetivos del Milenio?	
Nuestra actividad se basa en el cumplimiento de la normatividad local.	
¿Dentro de sus medios institucionales, digitales o impresos, publica con ética los compromisos y la información adecuada para los interesados?	
Hemos realizado la divulgación en nuestro portal web.	
¿Al momento de realizar compromisos, son tenidas en cuenta todas las partes interesadas (clientes, empleados, asociados, proveedores y comunidad en general)?	
Nuestro estatuto de buen gobierno garantiza el tratamiento de cada uno de estos actores.	
¿Poseen estrategias, metas u objetivos donde se vea reflejado el compromiso empresarial de la RSE?	
Todas nuestras políticas se enfocan en el bienestar de nuestros asociados y comunidad	
¿Tiene dentro de sus prohibiciones el utilizar prácticas ilegales (extorsión, coimas, corrupción, doble caja) para obtener ventajas o favores?	
Totalmente, nos regimos bajo un código ético.	
¿Promueven la coherencia entre principio ético y los valores, como la actitud individual de sus colaboradores?	
Buscamos garantizar un clima laboral flexible y concordante con nuestros principios.	

¿tienen claridad del compromiso ético al gestionar información de carácter privado o confidencial dentro de los procesos que implican interacción con los diferentes públicos (clientes, empleados, proveedores, competencia etc.)?	
Manejamos una política de tratamiento de datos personales.	
Componente:	Derechos humanos
¿Dentro de sus políticas contractuales incluyen la no contratación de mano de obra infantil?	
Revisamos las condiciones legales de los proveedores antes de la firma de cualquier contrato.	
¿Dentro de su sector establece con las demás organizaciones políticas que ayuden a combatir el trabajo infantil?	
En la actualidad no hemos fijado lineamientos sobre este tema	

Cuestionario Medio ambiente	
Encuestado:	Gerente General
Componente:	Deberes de la organización en pro de la recuperación y mejora del medio ambiente
¿Tiene un responsable encargado del área de medio ambiente que participe de sus decisiones estratégicas?	
Se contrata un ingeniero ambiental para la revisión de los planes de gestión ambiental.	
¿Tiene participación en comités o consejos locales o regionales para la discusión de temas ambientales con el gobierno y la comunidad?	
Se hace participación recurrente en algunas campañas ambientales.	
¿Ayuda a la conservación de la biodiversidad por medio de proyectos para preservar áreas protegidas o programa de protección a los animales con amenaza?	
No	
¿Tienen programas, procesos o políticas de conservación ambiental para desarrollar áreas protegidas o ambientes sensibles?	
No	
¿En su empresa cuentan con políticas exclusivas para no utilizar insumos y materiales que vengan de explotar ilegalmente los recursos naturales?	

Se tiene una política de uso eficiente de recursos
¿Conserva diagnósticos, documentos o una planeación sistémica que ayude a mejorar el medio ambiente?
Se tienen algunas métricas definidas por la gestión de riesgo

Cuestionario Prácticas justas para la operación	
Encuestado:	Gerente General
Componente:	Promoción de responsabilidad social en cadena de valor
¿En su empresa se integra la responsabilidad social con la cadena de valor?	
No, sin embargo, la mismas se da en nuestras actividades de beneficio a la comunidad	
Componente:	Justa Competencia
¿Cómo usa los indicadores para medir una sana competencia?	
No se tiene indicadores para medir este componente.	
Componente:	Participación responsable en política
¿Participa formal o informalmente en actividades para el enriquecimiento o beneficio de las políticas públicas?	
No realizamos participación.	
Componente:	Participación responsable en política
¿Al elegir sus proveedores, tienen como criterio la práctica ética de procesos en la gestión de la información privada en la relación con el cliente?	
Se solicita que haya una privacidad de la información	
Componente:	Proveedores
¿Para la cadena de Proveedores poseen un programa específico o política de RSE?	
No	
¿Conoce el origen de la materia prima, los productos y demás insumos que utiliza en la producción y en las operaciones diarias, que garanticen el respeto por los derechos humanos y el medio ambiente?	
No	
¿Qué criterios de adquisición contempla al considerar la garantía de origen que eviten la falsificación o productos robados?	

Se solicitan certificados de importación y de calidad sobre productos suministrados.

Cuestionario Asuntos de consumidores Participación activa y desarrollo de la comunitario	
Encuestado:	Gerente General
Componente:	Gerenciamiento del Impacto de la Empresa en el entorno y su Comunidad
¿Incluye y reconoce a la comunidad en la en la toma de decisiones de sus procesos?	
Se tienen en cuenta como uno de los actores en los procesos desarrollados por la empresa	
¿Tiene un debate activo sobre los problemas de la comunidad y en buscan soluciones?	
Se efectúan de manera recurrente en algunas reuniones	
¿Apoya para que se desarrolle infraestructura local que la comunidad pueda aprovechar (casas, calles, hospitales, colegios, etc.)?	
Si, desde un componente educativo y de capacitación.	
¿Poseen programas con actividades que brinden capacitación en la medida de lo posible a la mayor cantidad de personas de su comunidad?	
No	
¿Existe en su organización inversiones o compra que ayuden al desarrollo económico y social de su comunidad?	
No	
Componente:	Relaciones con Organizaciones Locales
¿Concientiza y y capacita a sus colaboradores hacia el respeto, los valores y la cultura de su comunidad?	
sí, se realizan actividades de integración para la promoción de valores	
¿Indultan las necesidades locales antes de diseñar sus proyectos en la comunidad?	
Se consideran que los proyectos no tengan afecciones en la comunidad	
¿Crea campañas de educación y de interés público dentro de su comunidad?	
Si, actualmente se ejecutan algunas capacitaciones.	
Componente:	Financiación de la Acción Social
¿Dentro de su planificación estratégica, incorpora a la acción social?	

Si
¿Realiza estudios de su acción social que tengan un impacto positivo a largo plazo?
Se hacen estudios en los diferentes componentes antes de realizar un proyecto
¿Utiliza especialistas en la planificación, organización y evaluación de la acción social?
Si
¿Planea su acción social buscando maximizar su impacto a largo plazo?
Es el objetivo al dinamizar proyectos.
¿Monitorea periódicamente el beneficio que se está obteniendo en sus acciones sociales?
No, solo se efectúa un control inicial al terminar el proyecto.

Cuestionario Asuntos de consumidores Participación activa y desarrollo de la comunitario	
Encuestado:	Jefe de Marketing
Componente:	Política de Comunicación Comercial
¿La empresa modifica o cambia constantemente la información que emitan los consumidores y se realiza de manera transparente?	
Si, dado que se sigue unos lineamientos de garantizar calidad en el servicio al cliente	
¿Cuándo se hacen cambios en las condiciones de los productos se hace de manera llamativa y que sea visible para el consumidor?	
Si, la información se publica en cartelera informativa y vía email	
¿La información publicitaria se verifica antes de enviarse a los consumidores validando la defensa al consumidor y valores éticos?	
Se hace una revisión sobre el material antes de su publicación	
¿Se realiza competencia desleal?	
No, dado que seguimos prácticas de competencia sana	
Cuestionario Asuntos de consumidores Participación activa y desarrollo de la comunidad	
Encuestado:	Jefe de Servicio al Cliente
Componente:	Calidad del Servicio
¿Se presentaron reclamaciones en los últimos 2 años por parte de los proveedores o clientes?	

No
COOPETROL tiene algún sistema que reciba los reclamos o sugerencias de los servicios?
Contamos con nuestra propia de línea de atención y solicitudes
¿La cooperativa COOPETROL capacita a los colaboradores que se enfoquen en el respeto y buena atención en el actuar ético a sus clientes?
Se mantienen efectuando capacitaciones regulares de atención al cliente
¿La compañía promueve a sus trabajadores que reconozcan fallas y que se respondan en la menor brevedad posible al consumidor?
Si, dado que nuestro enfoque es el beneficio del cliente.

Cuestionario Derechos humanos	
Encuestado:	Jefe de recursos humanos
Componente:	Acogida en la Cultura Organizacional
¿Tienen un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la responsabilidad social?	
Si, dado que se promueve el sentido de pertenecía y el ambiente de trabajo sano	
¿La empresa cuenta con alguna área que se encargue de las cuestiones de los códigos de ética?	
Se cuenta con un comité ético	
¿La Compañía cuenta con algún sistema que mida el clima laboral y las conductas de buenas prácticas?	
Se tiene una serie de formatos tipo encuesta para evaluar estos aspectos	
¿La compañía escoge a los proveedores de acuerdo a los principios y valores?	
No	
¿Se realiza publicidad a los colaboradores para que estén familiarizados con propuestas que ayuden a contemplar el código de ética y se apliquen en sus actividades diarias?	
Si	

Cuestionario Prácticas laborales	
Encuestado:	Jefe de recursos humanos

Componente:	Personas en condición de discapacidad
¿Contratan personal con situación de discapacidad?	
Si	
¿Realizan actividades o políticas que discriminen orientación sexual, religión, edad, y raza?	
Se establecen lineamientos específicos en el código de ética	
Componente:	Valoración de la Diversidad
¿No se discrimina los salarios y beneficios por géneros?	
No, dado que se maneja unas políticas igualitarias para todos los empleados de la empresa	
¿Se flexibiliza el horario de los colaboradores que tiene hijos menores de 10 años?	
No, sin embargo, hay flexibilidad en la solicitud de permisos	
¿Se realiza constante publicidad para que denuncie el acoso laboral y se tenga seguimiento?	
Si, se efectúan capacitaciones para la prevención y denuncia de este tipo de situaciones	
¿Da oportunidades trabajos que hayan estado en grupos de conflictos armado?	
No	
¿Contratan personas mayores de 45 años o desempleadas desde hace mucho tiempo?	
Se da igualdad de condiciones de ingreso a la empresa	
¿La compañía apoya proyectos que mejoren las ofertas de trabajo para personas que se discriminen?	
Se efectúan de manera recurrente	
Componente:	Política de Remuneración, Beneficios y Carrera
¿Se realiza anualmente aumentos en los salarios	
Los aumentos de sueldo se realizan de manera anual y concordante con los aumentos del salario mínimo	
¿La compañía realiza encuestas que reflejen la satisfacción de los funcionarios sobre beneficios y remuneración salarial?	
Si, de manera semestral	
¿La empresa entrega bonos de educación para los hijos?	
Estos se realizan a través de las cajas de compensación familiar	

¿La empresa realiza préstamos a los colaboradores para obtener casa propia?	
Si	
¿La empresa ofrece servicios para sus empleados de guardería o tienen convenio?	
No	
¿La empresa cuenta con un algún plan familiar colectivo para la salud?	
Si	
Componente:	Cuidado de la Salud, la Seguridad y las Condiciones de Trabajo
¿Hacen actividades que prevengan el alcoholismo y la drogadicción?	
No	
¿Se tiene actividades que ayuden a cuidar la salud principalmente de las mujeres?	
Este es ofertado por la EPS	
¿Se respeta la información importante que suministran los colaboradores?	
Hay una política de seguridad de la información	
¿Tienen procesos que buscan que los acosos morales lo revelen los colaboradores?	
Si, para ello existe un conducto regular y evaluación en comité ético	
¿Promueve pausas activas?	
Si	
¿Se realizan actividades o programas para reducir el estrés de los colaboradores?	
Se realizan jornadas recreativas y deportivas	
¿tienen una política equilibrada de trabajo y familia?	
Si, los lineamientos se estructuran en beneficiar las condiciones de vida de los empleados	
¿Paga horas extras a todos los funcionarios?	
Si	

Cuestionario Medio ambiente	
Encuestado:	Jefe del recurso humano
Componente:	Educación y conciencia ambiental
¿Realizan campañas que reduzcan el consumo de agua y energía?	
Si, se enfatiza en cada reunión	
¿Realizan campañas que eduquen a los colaboradores interno y externos sobre un buen	

manejo los materiales de reciclaje?
Si
¿Tienen plan de emergencia que relacione los servicios y productos para situaciones de riesgo?
Se posee un plan de gestión ambiental
¿Se tiene algún sistema que monitoree la flota y la logística para cuidar el medio ambiente?
No
¿Se utiliza algún programa para el manejo de los desechos y materiales tóxicos?
Se tiene una política de reciclaje y ahorro de recursos
¿Informa a sus consumidores y clientes sobre los daños ambientales que puede causar su producto y su destino final?
Si
¿Se conversa con los interesados los impactos ambientales positivos y negativos que cause los servicios?
Se solicita que los productos cuenten con ciertos certificados de cuidado ambiental.
¿Prioriza la organización para contratar proveedores que cuiden el medio ambiente?
Sí, siempre que cumpla con los demás lineamientos de contratación