

**PLAN DE ACCIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL SEGÚN LOS
LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 26000:2010 PARA LA CORPORACIÓN
AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE
BUCARAMANGA -CDMB**

ZULLY VIVIANA CORZO HERNÁNDEZ



**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2014

**PLAN DE ACCIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL SEGÚN LOS
LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 26000:2010 PARA LA CORPORACIÓN
AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE
BUCARAMANGA -CDMB**

ZULLY VIVIANA CORZO HERNÁNDEZ

**Trabajo de grado para optar por el título de
INGENIERA INDUSTRIAL**

**DIRECTOR:
MBA. WILLIAM HOYOS TORRES**

**UNIVERSIDAD INDUSTRIAL DE SANTANDER
FACULTAD DE INGENIERÍA FÍSICO-MECÁNICAS
ESCUELA DE ESTUDIOS INDUSTRIALES Y EMPRESARIALES
BUCARAMANGA**

2014

DEDICATORIA

A Dios, por estar siempre a mi lado, por ser mi guía y ayudarme a triunfar frente a los obstáculos, por permitirme culminar con éxito esta etapa de mi vida.

A mi madre por brindarme su apoyo e infinito amor, por hacer en mí la persona que soy, por ser tan especial y animarme con sus palabras en los días difíciles, por creer en mí y regalarme sus consejos, por ayudarme a vivir y crecer cada día.

AGRADECIMIENTOS

Primero que todo a Dios por darme la vida, la fortaleza, la salud y la esperanza, la fe y sabiduría para lograr mis objetivos y metas

A mi Querida madre, por darme su amor, comprensión, educación, confianza y apoyo en todo momento

Al Ingeniero Industrial William Hoyos Torres por compartir sus conocimientos y ayudarme a hacer posible la culminación de este proyecto

A todo el personal de la CDMB por brindarme su apoyo y colaboración para lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos

A cada una de las personas que de una u otra forma hicieron posible este sueño

¡Gracias a todos!

RESUMEN

TÍTULO DEL PROYECTO:

PLAN DE ACCIÓN EN RESPONSABILIDAD SOCIAL SEGÚN LOS LINEAMIENTOS DE LA NORMA ISO 26000:2010 PARA LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA (CDMB).¹

AUTORA:

ZULLY VIVIANA CORZO HERNÁNDEZ²

PALABRAS CLAVE:

Plan de Acción, Responsabilidad Social Empresarial, NTC ISO 26000:2010, Diseño, Documentación, Implementación, Evaluación, Mejora Continua.

DESCRIPCIÓN:

Adoptar una cultura de negocios basada en principios éticos, firme cumplimiento de la ley, respeto por las personas, familias, comunidades y medio ambiente, contribuye a la competitividad de las empresas, bienestar general y desarrollo sostenible del país.

Por esta razón, la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga-CDMB decidió implementar el Plan de Acción en Responsabilidad Social Empresarial bajo los lineamientos de la NTC ISO 26000:2010.

En el presente libro se encuentra la descripción correspondiente a la metodología utilizada para la implementación del Plan de Acción en Responsabilidad Social Empresarial siguiendo el ciclo Deming o ciclo PHVA. Se inició con un diagnóstico realizado mediante un listado de verificación y encuestas el cual permitió conocer el estado inicial de la empresa en cuanto a definiciones, principios y materias fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial, proponer actividades de mejora en los procesos, actualizar documentos y establecer las bases de partida para la implementación y sensibilización del Plan de Acción.

Finalmente, se realizó una auditoría para verificar el cumplimiento de los objetivos y requisitos de la norma e identificar las no conformidades, además aplicar las debidas acciones correctivas, logrando así la mejora continua de las actividades de Responsabilidad Social Empresarial en la Corporación.

¹Proyecto de grado modalidad práctica empresarial

²Facultad de Ingenierías Físico-mecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales. Director: William Hoyos Torres.

ABSTRACT

TITLE:

ACTION PLAN ON SOCIAL RESPONSIBILITY ACCORDING TO THE GUIDELINES OF THE STANDARD ISO 26000:2010 FOR THE CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA.³

AUTHOR:

ZULLY VIVIANA CORZO HERNÁNDEZ⁴

KEYWORDS:

Plan of Action, Corporate Social Responsibility, NTC ISO 26000:2010, Design, Documentation, Implementation, Evaluation, Continuous Improvement.

DESCRIPTION:

Adopt a business culture based on ethical principles, steady law enforcement, respect for people, families, communities and the environment, contributes to the competitiveness of companies, general welfare and development of the country.

For this reason, the CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB decided to implement the Action Plan for Corporate Social Responsibility according to the guidelines of the NTC ISO 26000:2010.

In this book is the amount of the methodology used for the implementation of the Action Plan in CSR following the Deming cycle or PDCA description. It began with a diagnosis made by a checklist and surveys which allowed knowing the initial state of the company in terms of definitions, principles and materials of Corporate Social Responsibility propose activities improving processes, update documents and set starting basis for implementation and awareness of the Action Plan.

Finally, we conducted an audit to verify compliance with the objectives and requirements of the standard and identify nonconformities, and apply appropriate corrective actions, thus achieving continuous improvement in corporate social responsibility activities in the Corporation.

³ Degree project business practical modality

⁴Faculty of physical and mechanical engineering.School of Industrial and Business Studies.Director: Engineering William Hoyos Torres.

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	26
1 GENERALIDADES DEL PROYECTO	28
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	28
1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO	28
1.3 OBJETIVOS	30
1.3.1 OBJETIVO GENERAL	30
1.3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	30
1.4 RESULTADOS ESPERADOS	31
1.5 MARCO TEÓRICO	31
1.5.1 TENDENCIAS ACTUALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COLOMBIA	31
1.5.2 EFECTOS POSITIVOS DE LA RSE CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	33
1.5.3 LA RSE NO ES LA ACCIÓN SOCIAL DE LA EMPRESA	33
1.5.4 CARACTERÍSTICAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	35
1.5.5 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 26000:2010 GUÍA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL	36
1.5.6 ¿QUÉ ES LO QUE ESPERA LA CDMB CON LA IMPLANTACIÓN DE LA NTC ISO 26000:2010?	42
1.5.7 ANTECEDENTES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ⁽³⁰⁾	42
1.5.8 CICLO DEMING	44
2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA	46
2.1 RESEÑA HISTÓRICA	46
2.2 PERFIL DE LA ENTIDAD	47
2.2.1 LOGO DE LA CDMB	48
2.2.2 INSTALACIONES ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA CDMB	49
2.3 JURISDICCIÓN DE LA ENTIDAD	49
2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	50
2.4.1 MISIÓN	50
2.4.2 VISIÓN	50
2.4.3 VALORES CORPORATIVOS	50
2.4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL	51
2.4.6 MAPA DE PROCESOS	52
2.4.7 NIVELES DE PROCESOS	52
2.5 SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD	53
3 METODOLOGÍA DESARROLLADA EN EL PROYECTO	54

3.1 DIAGNÓSTICO Y RECONOCIMIENTO INICIAL	55
3.2 PLANIFICACIÓN	55
3.3 DOCUMENTACIÓN	55
3.4 IMPLEMENTACIÓN	56
3.5 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	56
3.6 EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN	57
3.7 MEJORA CONTINUA	57
4 DIAGNÓSTICO	58
<hr/>	
4.1 METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO	58
4.2 ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CDMB	59
4.2.1 LISTA DE CHEQUEO	59
4.2.2 CONCLUSIÓN LISTA DE CHEQUEO	61
4.3 ENCUESTAS	61
4.3.1 CONCLUSIÓN ENCUESTAS	63
5 PLANIFICACIÓN	64
<hr/>	
5.1 REVISIÓN Y AJUSTE DE DOCUMENTOS	64
5.1.1 MISIÓN	64
5.1.2 VISIÓN	64
5.1.3 POLÍTICA INTEGRADA DEL SIGC	64
5.1.4 OBJETIVOS DEL SIGC	65
5.2 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN	68
5.3 PLAN DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	72
6 DOCUMENTACIÓN	76
<hr/>	
6.1 ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS	76
6.1.1 POLÍTICA INTEGRADA DEL SIGC	77
6.1.2 POLÍTICA DE DESARROLLO DE TALENTO HUMANO	78
6.2 CREACIÓN DE DOCUMENTOS	79
6.2.1 FOLLETO INDUCCIÓN A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	79
6.2.2 PLEGABLE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	79
6.2.3 VOLANTE SOBRE DERECHOS HUMANOS	79
6.2.4 PROTOCOLO DE BIENVENIDA	80
6.2.5 PROTOCOLO PARA VISITANTES	80

7	IMPLEMENTACIÓN	81
<hr/>		
7.1	IMPLEMENTACIÓN DE DOCUMENTOS ACTUALIZADOS	81
7.2	IMPLEMENTACIÓN DE DOCUMENTOS CREADOS	81
7.2.1	FOLLETO INDUCCIÓN A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	82
7.2.2	PLEGABLE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	82
7.2.3	VOLANTE SOBRE DERECHOS HUMANOS	82
7.2.4	PROTOCOLO DE BIENVENIDA	82
7.2.5	PROTOCOLO PARA VISITANTES	83
7.3	IMPLEMENTACIÓN PLAN DE ACCIÓN EN RSE	83
7.3.1	DEFINICIÓN DEL OBJETIVO GENERAL DE LA CDMB	83
7.3.2	DETERMINACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO	83
7.3.3	DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y ACCIONES ASOCIADAS	84
7.3.4	PRIORIZACIÓN DE ACCIONES	90
7.3.5	ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN EN RSE	101
7.3.6	DISEÑO DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL	108
7.4	CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PRIORIZADAS	110
7.5	IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	117
7.5.1	DEFINICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CDMB EN RSE	117
7.5.2	REVISIÓN DEL DIAGNÓSTICO PREVIO Y PLAN DE ACCIÓN EN RSE	118
7.5.3	EL MAPA DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS, SELECCIÓN DE LOS MÉTODOS DE RELACIÓN, TEMAS DE INTERÉS Y RESPONSABLES	118
7.5.4	ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	122
7.6	CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN	125
7.7	IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS	125
8	SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	126
<hr/>		
9	EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN	127
<hr/>		
9.1	AUDITORÍA INTERNA	127
9.1.1	AUDITOR	127
9.1.2	ALCANCE DE LA AUDITORÍA	127
9.1.3	OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA	128
9.1.4	FORTALEZAS	128
9.1.5	HALLAZGOS	129
9.2	LISTADOS DE VERIFICACIÓN FINAL	129
9.2.1	CUESTIONARIO DE VERIFICACIÓN	129

9.2.2 BUENAS PRÁCTICAS DE RSE EN LA CDMB	132
9.3 CONCLUSIÓN LISTADO DE VERIFICACIÓN FINAL	134
9.3.1 MEJORAS ALCANZADAS	134
9.4 CONCLUSIÓN BUENAS PRÁCTICAS DE RSE EN LA CDMB	136
<u>10 MEJORA CONTINUA</u>	<u>137</u>
10.1 CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA	137
10.1.1 DIAGNÓSTICO DE EVALUACIÓN SOBRE LA CONFIANZA CON LOS PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	137
10.1.2 ELABORACIÓN DE PROTOCOLO DE BIENVENIDA PARA NUEVOS EMPLEADOS	137
10.1.3 ELABORAR PROTOCOLO PARA EL INGRESO DE LOS VISITANTES	138
10.1.4 POLÍTICA DE CONTRATACIÓN A PROVEEDORES LOCALES	138
10.1.5 ELABORACIÓN DEL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD	138
10.1.6 POLÍTICA DE GÉNERO	138
<u>CONCLUSIONES</u>	<u>139</u>
<u>RECOMENDACIONES</u>	<u>140</u>
<u>BIBLIOGRAFÍA</u>	<u>141</u>
<u>ANEXOS</u>	<u>143</u>

LISTA DE TABLAS

TABLA 1. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS	25
TABLA 2. EFECTOS POSITIVOS DE LA RSE CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	33
TABLA 3. DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD.....	47
TABLA 4. CRITERIO DE EVALUACIÓN DEL DIAGNÓSTICO.....	59
TABLA 5. PLANIFICACIÓN PLAN DE ACCIÓN.....	70
TABLA 6. PLANIFICACIÓN PLAN DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN	72
TABLA 7. DETERMINACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO.....	83
TABLA 8. IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS	84
TABLA 9. MATRIZ DE DEFINICIÓN DE OBJETIVOS Y ACCIONES ASOCIADAS	87
TABLA 10. VALORACIÓN DE CRITERIOS DE EVALUACIÓN	91
TABLA 11. MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE ACCIONES.....	92
TABLA 12. MATRIZ DE RESULTADOS PRIORIZACIÓN DE ACCIONES.....	98
TABLA 13. MATRIZ DE PLAN DE ACCIÓN	101
TABLA 14. MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL.....	109
TABLA 15. CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS PLAN DE ACCIÓN EN RSE.....	110
TABLA 16. DETERMINACIÓN EQUIPO DE TRABAJO- PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN.....	117
TABLA 17. RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	119
TABLA 18. MAPA DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS.....	121
TABLA 19. RESULTADOS AUDITORÍA Y ACCIONES CORRECTIVAS	129
TABLA 20. ÁREAS DE TRABAJO Y TEMAS DEL CUESTIONARIO DE VERIFICACIÓN	130
TABLA 21. BUENAS PRÁCTICAS DE RSE EN LA CDMB	132
TABLA 22. PUNTOS FUERTES Y DÉBILES ENCONTRADOS EN EL LISTADO DE VERIFICACIÓN FINAL.....	135

LISTA DE IMÁGENES

IMAGEN 1. LOGO DE LA CDMB	48
IMAGEN 2. INSTALACIONES ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA CDMB	49
IMAGEN 3. REALIZACIÓN DE ENCUESTAS SOBRE MATERIAS FUNDAMENTALES Y PRINCIPIOS DE RSE A EMPLEADOS DE LA CDMB	61
IMAGEN 4. CAPACITACIONES A EMPLEADOS DEL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA CDMB	126

LISTA DE FIGURAS

FIGURA 1. PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	38
FIGURA 2. MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	39
FIGURA 3. ÁREAS DE JURISDICCIÓN DE LA CDMB	49
FIGURA 4. VALORES CORPORATIVOS CDMB.....	50
FIGURA 5. ORGANIGRAMA CDMB	51
FIGURA 6. MAPA DE PROCESOS CDMB.....	52
FIGURA 7. EVALUACIÓN PRINCIPIOS DE RSE.....	62
FIGURA 8. EVALUACIÓN MATERIAS FUNDAMENTALES DE RSE	62
FIGURA 9. CICLO MEJORA CONTINUA	68
FIGURA 10. PASOS A SEGUIR EN EL PROCESO DE PLANIFICACIÓN	71
FIGURA 11. PASOS A SEGUIR EN EL PROCESO DE COMUNICACIÓN	75
FIGURA 12. FORMATO FICHA DE COMUNICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS	123
FIGURA 13. EJEMPLO FICHA DE COMUNICACIÓN GRUPOS DE INTERÉS- ENCUESTA DE CLIMA LABORAL ...	123
FIGURA 14. CUMPLIMIENTO DE REQUISITOS DE RSE EN LA CDMB	134

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A. LISTA DE CHEQUEO BASADA EN LA NTC ISO 26000:2010 PARA LA CDMB.....	144
ANEXO B. FORMATO ENCUESTAS RSE Y RESULTADOS	154
ANEXO C. FOLLETO INDUCCIÓN A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL.....	161
ANEXO D. PLEGABLE ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	166
ANEXO E. VOLANTE DERECHOS HUMANOS.....	169
ANEXO F. PROTOCOLO DE BIENVENIDA.....	171
ANEXO G. PROTOCOLO PARA VISITANTES.....	185
ANEXO H. CRONOGRAMA DE SOCIALIZACIONES Y CAPACITACIONES	195
ANEXO I. IMAGEN SOCIALIZACIÓN ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	197
ANEXO J. POLÍTICA INTEGRADA DEL SIGC EN LA WEB	200
ANEXO K. ETIQUETA BUZÓN DE SUGERENCIAS	204
ANEXO L. POLÍTICA DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO EN LA WEB.....	206
ANEXO M. CAMPAÑA DE DIVULGACIÓN DE LA POLÍTICA DE DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO.....	210
ANEXO N. POLÍTICA INTEGRADA DEL SIGC EN EL PANEL INFORMATIVO	213
ANEXO O. FORMATO ENCUESTA POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL .	215
ANEXO P. RESULTADO ENCUESTA SOBRE POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL	218
ANEXO Q. MEJORAS A LOS TEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.....	223
ANEXO R. IMAGEN SEGUIMIENTO USO ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL.....	225
ANEXO S. VISITA ORGANIZACIÓN SAAVEDRA Y CLARO	227
ANEXO T. ESTRATEGIA AUTOCUIDADO (RUMBATERAPIA)	230
ANEXO U. BUENAS PRÁCTICAS DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PANEL INFORMATIVO	233
ANEXO V. CONSUMO DE SERVICIOS PÚBLICOS EN EL PANEL INFORMATIVO	237
ANEXO W. INDICADORES SERVICIOS PÚBLICOS.....	240
ANEXO X. LISTADO DE VERIFICACIÓN FINAL	245
ANEXO Y. PLAN DE MEJORA EN RSE PARA LA CDMB.....	265
ANEXO Z. ENCUESTA DE EVALUACIÓN DE CONFIANZA A PROVEEDORES Y CONTRATISTAS.....	270
ANEXO.1 POLÍTICA DE CONTRATACIÓN A PROVEEDORES LOCALES.....	273
ANEXO.2 INFORMACIÓN METODOLOGÍA GRI.....	275

NOTA: LOS SIGUIENTES ANEXOS SE ENCUENTRAN EN LA CARPETA ADJUNTA “ANEXOS”

LISTA DE ANEXOS

- ANEXO. 1** CÓDIGO DE COMPORTAMIENTO ÉTICO
- ANEXO. 2** REGISTRO DE ASISTENCIA “SOCIALIZACIÓN ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL”
- ANEXO. 3** REGISTRO DE ASISTENCIA A SOCIALIZACIONES Y CAPACITACIONES
- ANEXO. 4** METODOLOGÍA PROGRAMA OCAMS
- ANEXO. 5** PROGRAMA DE AUDITORÍA
- ANEXO. 6** PLAN DE AUDITORÍA
- ANEXO. 7** LISTADO DE VERIFICACIÓN
- ANEXO. 8** REPORTE DE AUDITORÍA
- ANEXO. 9** CRONOGRAMA DE AUDITORÍAS

GLOSARIO

ACCIÓN CORRECTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación no deseable.

ACCIÓN PREVENTIVA: acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad potencial u otra situación potencial no deseable.

AUDITORÍA INTERNA: es uno de los componentes del Sistema de control interno, de nivel gerencial o directivo, encargado de medir y evaluar la eficiencia, eficacia y economía de los controles, asesorando a la dirección en la continuidad del proceso administrativo, la reevaluación de los planes establecidos y en la introducción de los correctivos necesarios para el cumplimiento de las metas u objetivos previstos.

CAPACITACIÓN: proporcionar los conocimientos teórico-prácticos a los trabajadores para mejorar el desempeño al realizar las funciones de sus respectivos puestos.

CICLO DEMING: también conocido como ciclo PSDA por sus siglas en inglés Plan (planificar), Do (hacer), Study (estudiar) y Act (actuar) es un método sistemático para la resolución de problemas.

CLIENTE: organización o miembro individual del público general que compra propiedad, productos o servicios para propósitos comerciales, privados o públicos.

COMPETITIVIDAD: capacidad de una organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener sistemáticamente unas ventanas innovadoras y

diferenciadoras que le permiten disfrutar y sostener, en el tiempo una posición destacada en el entorno socioeconómico en que actúa.

COMPORTAMIENTO ÉTICO: comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.

COMUNICACIÓN EFECTIVA: proceso inteligente y dinámico de transmisión, consulta e intercambio de información y significado entre dos agentes comunicantes, en este caso serían una organización y sus partes interesadas, que permite establecer un ambiente de confianza y entendimiento para buscar el logro de los objetivos organizacionales. Será efectiva, cuando mueva a la acción propuesta en los objetivos.

CONSUMIDOR: miembro individual del público general que compra o utiliza propiedad, productos o servicios para propósitos privados.

CULTURA ORGANIZACIONAL: sistema de valores y creencias que comparten las personas de una misma organización. Identidad y significado colectivo de la organización, conjunto de principios, valores, presunciones, verdades, normas, costumbres y comportamientos, desarrollados, compartidos y validados por una organización, como respuesta a necesidades de supervivencia y desarrollo, entendida también como la forma de pensar, sentir y actuar de una organización.

DEBIDA DILIGENCIA: proceso exhaustivo y proactivo para identificar los impactos negativos reales y potenciales de carácter social, ambiental y económico de las decisiones y actividades de una organización a lo largo del

ciclo de vida completo de un proyecto o de una actividad de la organización, con el objetivo de evitar y mitigar dichos impactos negativos.

DESARROLLO HUMANO: proceso de ampliación de las opciones y capacidades de las personas, que se concentra en una mejora de la esperanza de vida, la salud, la educación y el acceso a los recursos necesarios para un nivel de vida digno, conservándolo para las generaciones futuras.

DESARROLLO SOCIAL: proceso por medio del cual se alivia la pobreza de una comunidad, mejorando la calidad de vida en áreas principales como salud, educación, empleo, vivienda y seguridad personal. El desarrollo social también promueve la equidad e inclusión social, la protección social y el acceso a oportunidades de participación de la comunidad en su proceso de desarrollo.

DESARROLLO SOSTENIBLE: desarrollo que satisface las necesidades de la presente generación, promueve el crecimiento económico, la equidad social, la modificación constructiva de los ecosistemas y el mantenimiento de la base de los recursos naturales, sin deteriorar el medio ambiente y sin afectar el derecho de las generaciones futuras a utilizarlo para satisfacer sus propias necesidades.

DIAGNÓSTICOS EMPRESARIALES: herramienta sencilla y de gran utilidad a los fines de conocer la situación actual de una organización y los problemas que impiden su crecimiento, sobrevivencia o desarrollo.

DIAGRAMA CAUSA-EFECTO: es una forma de organizar y representar las diferentes teorías propuestas sobre las causas de un problema. Se conoce también como diagrama de Ishikawa o diagrama de espina de pescado y se utiliza en las fases de diagnóstico y solución de la causa.

EFICACIA: lograr los objetivos. Íntimamente relacionada con la satisfacción del cliente.

EFICIENCIA: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Aprovechamiento óptimo de los recursos naturales y de los factores de producción, hacer más con menos.

EMPLEADO: individuo que mantiene una relación reconocida como “relación de empleo” en la legislación o práctica nacionales.

ENCUESTAS: es una técnica de investigación que consiste en una interrogación verbal o escrita que se le realiza a las personas con el fin de obtener determinada información necesaria para una investigación.

ESFERA DE INFLUENCIA: ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones. La capacidad de influir no implica, en sí misma, que exista la responsabilidad de ejercer influencia.

ÉTICA: saber reflexivo y práctico acerca de la manera correcta de obrar en todos los campos de la vida cotidiana y que ayuda a resolver los conflictos cotidianos, de tal manera que se garantice el bien común y la sana convivencia.

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN: sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos.

HISTOGRAMA: gráfica que sirve para representar el promedio y dispersión de un grupo de datos.

IGUALDAD DE GÉNERO: trato equitativo para mujeres y hombres. Esto incluye el mismo trato o, en algunos casos, un trato que, siendo diferente, puede ser considerado equivalente en términos de derechos, beneficios, obligaciones y oportunidades.

IMPACTO DE UNA ORGANIZACIÓN: cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización.

ISO 26000:2010: es un documento del Organismo Internacional de Normalización que ofrece a las organizaciones orientación sobre la aplicación de la Responsabilidad Social (RS), ha alcanzado con éxito la última fase de su desarrollo y fue aprobada para su edición como Norma Internacional.

LISTA DE CHEQUEO: es un listado de preguntas, en forma de cuestionario que sirve para verificar el grado de cumplimiento de determinadas reglas establecidas a priori con un fin determinado.

MEDIO AMBIENTE: entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones.

MODELO DE GESTIÓN: es un esquema o marco de referencia para la administración de una entidad.

PLAN DE ACCIÓN: un plan de acción es una presentación resumida de las tareas que deben realizarse por ciertas personas, en un plazo de tiempo específicos, utilizando un monto de recursos asignados con el fin de lograr un objetivo dado.

PROTECCIÓN SOCIAL: intervenciones del estado para asistir a personas, hogares y comunidades en manejar el riesgo en mejor forma, prestar apoyo a los pobres en situación crítica, a través de estrategias de prevención o reducción, mitigación y superación.

PROCESO: es cualquier actividad o conjunto de actividades, que utiliza recursos para transformar elementos de entrada en resultados.

RENDICIÓN DE CUENTAS: condición de responder por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, autoridades competentes y, más ampliamente, ante sus partes interesadas.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: es el compromiso voluntario que las organizaciones asumen frente a las expectativas concertadas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico.

SEGURIDAD SOCIAL: protección que la sociedad proporciona a sus miembros, mediante una serie de medidas públicas, contra las privaciones económicas y sociales que de no ser así ocasionaría la desaparición o la fuerte reducción de los ingresos por causa de enfermedad, maternidad, accidente de trabajo, o enfermedad laboral, desempleo, invalidez, vejez y muerte; y también la protección en forma de asistencia médica y de ayuda a las familias con hijos.

TRANSPARENCIA: la transparencia de la organización frente a sus partes interesadas (stakeholders) consiste en la visibilidad de sus decisiones administrativas, transacciones y demás actividades que la organización desarrolle.

USUARIO: el concepto de usuario como parte interesada (stakeholders) se refiere a aquel eslabón que la cadena de labor que es receptor de la propuesta de valor generada por la organización en tal sentido, incluye conceptos tales como clientes, usuarios, consumidores y distribuidores.

CUMPLIMIENTO DE OBJETIVOS

Tabla 1. Cumplimiento de objetivos

OBJETIVO	CUMPLIMIENTO
Elaborar un diagnóstico e identificar la situación actual de la empresa frente a Responsabilidad Social Empresarial, además verificar el estado de cumplimiento de los requisitos de la norma NTC ISO 26000:2010.	Numeral 4
Diseñar, documentar, establecer e implementar un Plan de Acción en Responsabilidad Social Empresarial basado en la NTC ISO 26000: 2010 para la CDMB.	Numerales 5.2, 6, 7.3
Socializar y capacitar al personal que labora en la CDMB sobre el Plan de Acción en Responsabilidad Social Empresarial.	Numeral 8
Documentar los procesos desarrollados en la CDMB por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecidos en la guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010.	Numeral 6
Realizar una auditoría interna para evaluar el estado de la guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.	Numeral 9
Elaborar e implementar actividades de mejora resultado de la auditoría.	Numeral 10

INTRODUCCIÓN

El tema ambiental en los últimos 30 años se ha venido constituyendo en uno de los ejes de preocupación a nivel mundial. A pesar de que Colombia no ha sido ajena a tal situación, se ha evidenciado un deterioro de la gestión institucional ambiental. La construcción del futuro ambiental del país y por ende el desarrollo sostenible, es una responsabilidad compartida entre los sectores productivos, la población y las instituciones y se alcanza a través del equilibrio del desarrollo social, económico y ambiental.

La complejidad de las relaciones sociales que surgen en un mundo cada vez más dinámico, donde el Estado debe asumir un rol activo en la solución de los conflictos y como garante de los derechos constitucionales, exige, igualmente, una mayor participación de los ciudadanos en la toma de las decisiones que lleguen a afectarlos.

La participación ciudadana actúa entonces como eje central de la gestión ambiental, porque ella no sólo tiene lugar a través de mecanismos institucionales sino también por medio de mecanismos sociales y culturales.

La CDMB es una empresa encargada de la ejecución de políticas, planes, programas y proyectos sobre medio ambiente y recursos naturales renovables, así como dar cumplida y oportuna aplicación a las disposiciones legales vigentes sobre su disposición. Además, busca contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de la población garantizando la oferta de bienes y servicios ambientales bajo principios de sostenibilidad, con especial cuidado en la preservación del recurso hídrico y la gestión integral del riesgo, incorporando estrategias de prevención de la contaminación que permitan minimizar los impactos ambientales

generados en la prestación de los servicios; apoyada en el cumplimiento de la legislación vigente y demás requisitos de su competencia.

Por esto la CDMB ha encontrado la necesidad de implantar un Plan de Acción basado en la guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010 como una oportunidad de mantener una relación de beneficio de la empresa, para con su entorno, el social y el medio ambiente. Además, realizar un mantenimiento constante de la motivación, compromiso y productividad de los empleados, creando así una ventaja competitiva y la capacidad de atraer y retener a los miembros de la organización y usuarios; así que busca la mejora continua de sus procesos basándose en los valores de la honestidad, equidad e integridad; preocupándose por las personas, animales, medio ambiente y un compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de las partes interesadas.

Para conseguir esto, se plantea este proyecto el cual abarca el diagnóstico, documentación, implementación, evaluación y mejora del Plan de Acción basado en la guía de Responsabilidad Social Empresarial NTC ISO 26000:2010 llevando así a la CDMB a maximizar su contribución al desarrollo sostenible y dar cumplimiento a los siete principios descritos por la guía.

1 GENERALIDADES DEL PROYECTO

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La CDMB consciente de la necesidad de contribuir al desarrollo sostenible de la ciudad garantizando el uso adecuado de los recursos medioambientales, ecosistemas sanos y ofreciendo beneficios con un comportamiento socialmente responsable. Así como mantener la moral de los empleados, garantizar la equidad social, el compromiso, la alta productividad y el buen gobierno de la organización.

Además sabiendo que en el largo plazo todas las actividades de las empresas dependen de la salud de los ecosistemas mundiales; se desea apoyar a la organización a desarrollar, establecer, implementar, mejorar y mantener una estructura en cuanto a la Responsabilidad Social, mediante el reconocimiento de sus impactos, intereses y expectativas.

También, la implementación de la guía favorece la promoción y la potenciación de una máxima transparencia, ya que es una herramienta para el desarrollo de la sustentabilidad de las organizaciones mientras se respetan las diferentes condiciones económicas, legales, culturales.

Por último, infundir en los empleados un sentimiento de pertenencia en el cumplimiento de los deberes que plantea la NTC ISO 26000:2010 y un pensamiento de mejora continua por el bienestar de la organización.

1.2 JUSTIFICACIÓN DEL PROYECTO

La CDMB gestiona permanentemente los recursos físicos, tecnológicos y humanos para asegurar la orientación de la gestión administrativa y misional hacia la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

La evolución en los esquemas de administración pública para las entidades del estado colombiano y las crecientes exigencias del contexto contemporáneo, ha determinado para la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga-CDMB, la necesidad de implementar instrumentos de gestión que permitan relacionar la entidad con sus grupos de interés, asegurando la búsqueda permanente de la excelencia en la gestión pública.

Actualmente la CDMB, busca mediante el cumplimiento de la guía ISO 26000:2010 ser una entidad que comunique efectivamente principios y valores relacionados con el conocimiento, uso y conservación de los recursos naturales bajo principios de sostenibilidad y Responsabilidad Social, además de recuperar y conservar la oferta de bienes y servicios ambientales y propender por su uso racional y sostenible. También ser una entidad moderna e inteligente con un recurso humano competente, comprometido, sensible, motivado y en permanente mejoramiento para el cumplimiento de su labor social y ambiental.

La CDMB es consciente de la necesidad y los beneficios de un comportamiento socialmente responsable.

El objetivo de la Responsabilidad Social es contribuir al desarrollo sostenible. Por ende, el rendimiento de una empresa en relación con la sociedad en que opera y su impacto sobre el medio ambiente se ha convertido en una parte fundamental de medición de su rendimiento global y su capacidad para seguir funcionando con eficacia.

La CDMB incursiona en el cambio del futuro con el objeto de convertirse en una organización plenamente competitiva, de manera que la luz del futuro la provea de nuevas ideas y que el análisis del porvenir le indique nuevos caminos y horizontes, con los que pueda optimizar la función de ser el excelente ejecutor de la Meseta

de Bucaramanga y el área de jurisdicción y cumplir a cabalidad su política de Responsabilidad Social Empresarial.

1.3 OBJETIVOS

1.3.1 Objetivo General

- Documentar, implementar y evaluar el Plan de Acción basado en la guía de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000:2010 para la CDMB.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Elaborar un diagnóstico e identificar la situación actual de la empresa frente a Responsabilidad Social Empresarial, además verificar el estado de cumplimiento de los requisitos de la NTC ISO 26000:2010.
- Diseñar, documentar, establecer e implementar un Plan de Acción en Responsabilidad Social Empresarial basado en la NTC ISO 26000: 2010 para la CDMB.
- Socializar y capacitar al personal que labora en la CDMB sobre el Plan de Acción en Responsabilidad Social Empresarial.
- Documentar los procesos desarrollados en la CDMB por medio de la identificación y revisión de la información existente que permita establecer mejoras y la elaboración de nuevos documentos que garanticen el cumplimiento de los requisitos establecidos en la guía de Responsabilidad Social NTC ISO 26000:2010.

- Realizar una auditoría interna para evaluar el estado de la guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010, e identificar oportunidades de mejora en sus procesos.
- Elaborar e implementar actividades de mejora resultado de la auditoría.

1.4 RESULTADOS ESPERADOS

- Diseño del Plan de Acción basado en la guía de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000:2010.
- Implementación del Plan de Acción basado en la guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010.
- Seguimiento del Plan de Acción basado en la guía de Responsabilidad Social ISO 26000:2010 mediante la realización de una auditoría interna.
- Elaboración de un Plan de Acción con sus respectivas actividades de mejoramiento.

1.5 MARCO TEÓRICO

1.5.1 TENDENCIAS ACTUALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN COLOMBIA⁵

La tendencia actual de la RSE en Colombia, está enfocada en las relaciones con stakeholders y la relevancia de los mismos en las Corporaciones; es un compromiso sólido de las empresas con la comunidad que a su vez asegura una

⁵DOCUMENTO REFERENCIAL PARA LA IMPLEMENTACION DE UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA COOPERATIVAS. UNIVERSIDAD EAN.[En línea]. Portada. [Consultado 24 de septiembre de 2013]. Disponible en:<<http://repository.ean.edu.co/bitstream/10882/1890/1/CortesAngela2012.pdf> >

imagen positiva y un soporte constante en busca del desarrollo sostenible de las comunidades anfitrionas.

Las empresas están estableciendo la jerarquía de las necesidades de sus partes interesadas enfocándose en el desarrollo de aquellas que deben tener una respuesta práctica y efectiva, pensada para la comunidad y no traída de modelos aplicados en otras comunidades que pueden no adaptarse de forma adecuada y no perdurar a largo plazo.

En la actualidad, la adhesión de diversos países a organizaciones de cooperación con el objetivo de evaluar y retroalimentar sus estrategias de RSE, se ha convertido en un valor agregado que permite que las empresas estén en conformidad con las directrices y políticas de los países, así como hacer relaciones más sólidas entre el Estado y las empresas.

La RSE ha pasado de ser utopía de algunos, para convertirse en parte de las políticas de las compañías, donde valorar a los empleados, mejorar sus condiciones y buscar un equilibrio adecuado entre su trabajo y su vida personal, es parte fundamental de las compañías, que poco a poco se ha concientizado de la importancia de acogerse a programas de RSE que ayudarán a mantener entornos laborales sólidos, empleados motivados e interesados en retribuir a la compañía, mediante obras con la comunidad en procesos de formación, salud, protección al medio ambiente entre otros.

Todas estas acciones multiplicadas por todas las compañías que están comprometidas con la implementación de programas de RSE, significarán un avance relevante a nivel mundial, en el proceso de recuperación de los valores y calidad de vida de la humanidad.

1.5.2 EFECTOS POSITIVOS DE LA RSE CON LOS GRUPOS DE INTERÉS⁶

La relación con los grupos de interés modifica la forma en que se toman las decisiones en la organización, en cuanto a nuevos sujetos intervienen en ella, con intereses y preocupaciones diferentes.

Tabla 2. Efectos positivos de la RSE con los grupos de interés

GRUPOS DE INTERÉS	EFECTOS POSITIVOS DE LA RSE
Clientes	Elección para compra, fidelización
Empleados/directivos	Grado de motivación y entrega, productividad
Inversionistas	Elección para financiación
Accionistas	Satisfacción, fidelización
Suministradores	Confianza, alianza
Proveedores	Confianza, buenas condiciones de financiación
Socios	Confianza, alianza
Sociedades locales	Colaboración y no oposición
Medios de comunicación	Apoyo, reputación
ONG	Colaboración y no oposición

Fuente: Los grupos de interés en la RSE. UNIVERSIDAD CARLOS III MADRID.

1.5.3 LA RSE NO ES LA ACCIÓN SOCIAL DE LA EMPRESA

Las empresas comúnmente utilizan interpretaciones para definir la Responsabilidad Social Empresarial como la Acción Social de la empresa.

⁶ UNIVERSIDAD CARLOS III MADRID. LOS GRUPOS DE INTERÉS EN LA RSE. [En línea]. [Consultado 27 de julio de 2013]. Disponible en: <http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/10016/2333/14/2.marco_teorico.pdf >

Frecuentemente para mostrar el nivel de Responsabilidad Social en las empresas usan sus actuaciones en materia de Acción Social.

Utilizan ayudas mediante todo tipo de recursos aportados por la empresa a favor de los colectivos más desfavorecidos y necesitados, sean inmigrantes, enfermos, víctimas de desastres, etc.

Debe tenerse en cuenta que ese tipo de acciones son fácilmente utilizables en medios de comunicación y son de bajo costo para las empresas. La utilización de esta definición incompleta de RSE, y su amplia difusión publicitaria, ha sido una de las causas más importantes de confusión en el campo de la RSE.

Las empresas vienen desarrollando tradicionalmente una amplia labor social, mediante la creación de figuras organizativas específicas como las fundaciones, con importantes recursos, presupuestos asegurados y beneficios fiscales.

Uno de los problemas organizativos que han surgido en el momento de crear la estructura propia de la RSE, en los grandes grupos empresariales que contaban con fundaciones, es la delimitación de sus nuevas funciones y las de la fundación.

Las definiciones de RSE utilizadas tanto desde el medio académico como por las ONG, clarifican que la acción social sólo es una parte de la RSE. Así la RSE es un tipo de comportamiento que afecta los procesos de la empresa, no una acción de ayuda complementaria a la sociedad.⁷

⁷ UNIVERSIDAD CARLOS III MADRID. LA RSE NO ES LA ACCIÓN SOCIAL DE LA EMPRESA [En línea]. [Consultado 27 de julio de 2013]. Disponible en: <http://e-archivo.uc3m.es/bitstream/10016/2333/14/2.marco_teorico.pdf>

1.5.4 CARACTERÍSTICAS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La característica esencial de la responsabilidad social es la voluntad de las organizaciones de incorporar consideraciones sociales y ambientales en su toma de decisiones y de rendir cuentas por los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente. Esto implica un comportamiento transparente y ético que contribuya al desarrollo sostenible, cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normativa internacional de comportamiento.

También implica que la responsabilidad social esté integrada en toda la organización, se lleve a la práctica en sus relaciones, y tenga en cuenta los intereses de las partes interesadas.

- **EXPECTATIVAS DE LA SOCIEDAD**

La responsabilidad social implica comprender las más amplias expectativas de la sociedad. Un principio fundamental de la responsabilidad social es el respeto al principio de legalidad y el cumplimiento de las obligaciones legalmente vinculantes. La responsabilidad social también conlleva, sin embargo, acciones que van más allá del cumplimiento de las leyes y el reconocimiento de obligaciones no legalmente vinculantes para con otros. Estas obligaciones surgen de valores éticos y de otra índole, ampliamente compartidos.

Aunque las expectativas de lo que debe entenderse por un comportamiento socialmente responsable variarán en función de los países y las culturas, las organizaciones deberían, no obstante, respetar la normativa internacional de comportamiento, como la que reflejan la Declaración Universal de Derechos

Humanos, la declaración de Johannesburgo sobre desarrollo sostenible y otros instrumentos.⁸

1.5.5 NORMA TÉCNICA COLOMBIANA ISO 26000:2010 GUÍA SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL

La Norma internacional ISO 26000:2010, Guía sobre Responsabilidad Social, ofrece armonizadamente una guía global pertinente para las organizaciones del sector público y privado de todo tipo, basada en un consenso internacional entre expertos representantes de las principales partes interesadas, por lo que alienta la aplicación de mejores prácticas en Responsabilidad Social en todo el mundo.⁹

- **¿QUÉ ES LA NTC ISO 26000:2010?**

ISO 26000:2010 es una Norma internacional ISO que ofrece guía en Responsabilidad Social. Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. La norma les ayudará en su esfuerzo por operar de la manera socialmente responsable que la sociedad exige cada vez más.

NTC ISO 26000:2010 contiene guías voluntarias, no requisitos, y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008 y la ISO

⁸CONSORCIO DE COOPERACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS “CONSESER”. Norma ISO 26000:2010 Responsabilidad Social Empresarial, (traducción oficial)publicación [En línea]. Página: 19.[Consultado 15 de Abril de 2013]. Disponible en: < <http://www.conseser.com.ar/images/news/iso-26000.pdf>>

⁹ISO. ISO 26000:2010 VISIÓN GENERAL DEL PROYECTO; ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE MODERNIZACIÓN; [Consultado 06 de Febrero de 2013]. Disponible (en línea) <http://www.iso.org/iso/iso_26000_project_overview-es.pdf>

14001:2004. Esta norma se encuentra presente en 83 países que decidieron participar.

- **¿QUÉ CONTIENE LA ISO 26000:2010?**

El contenido de la norma ISO 26000:2010 está estructurado de la siguiente manera:

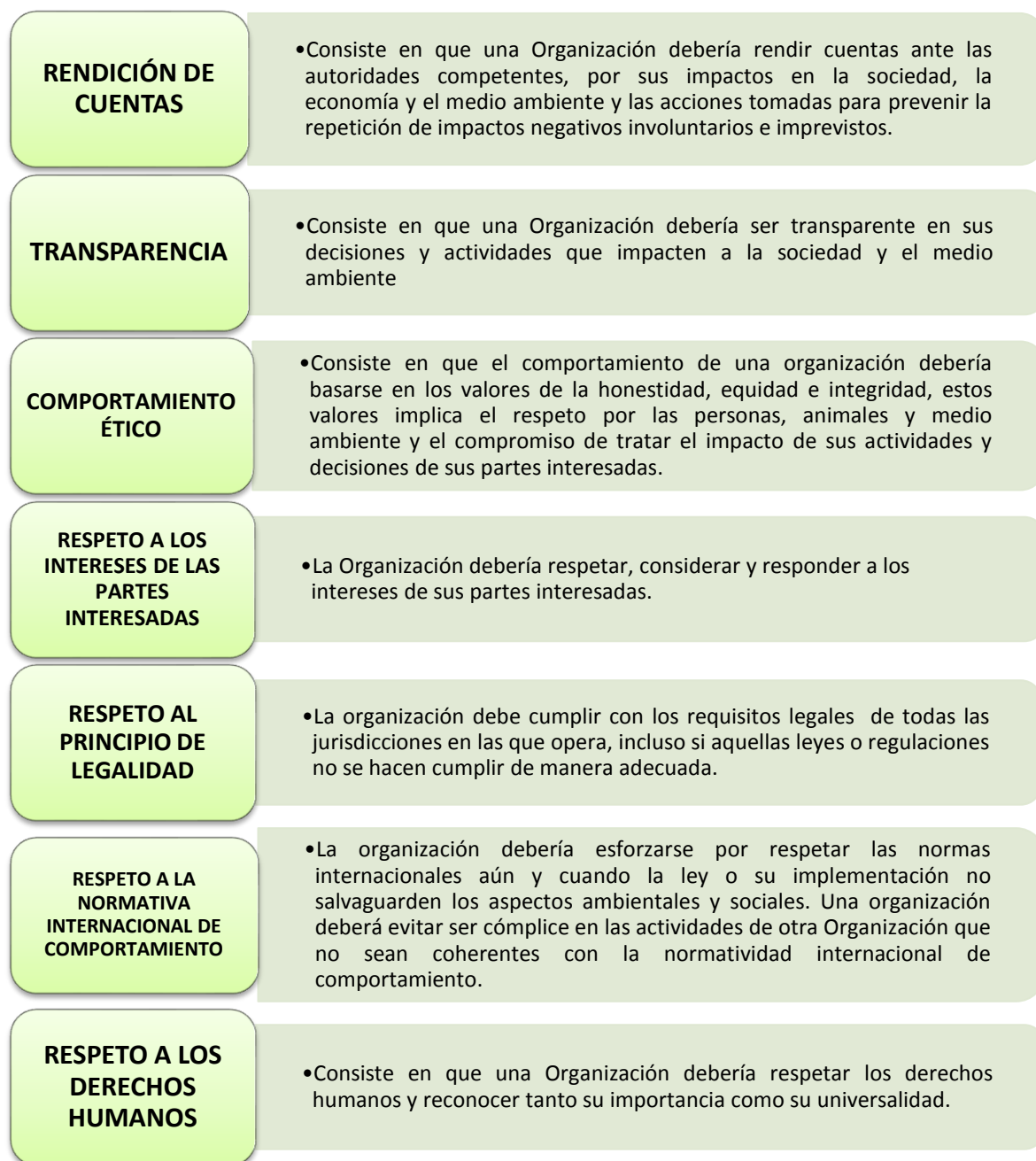
Prólogo

Introducción

1. Objeto y campo de aplicación
2. Términos y definiciones
3. Comprender la Responsabilidad Social
4. Principios de la Responsabilidad Social
5. Reconocer la Responsabilidad Social e involucrarse con las partes interesadas
6. Orientación sobre materias fundamentales de Responsabilidad Social
7. Orientación sobre la integración de la Responsabilidad Social en toda la organización.

- **PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Figura 1. Principios de Responsabilidad Social Empresarial



- **MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**

Figura 2. Materias fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial



Fuente: NTC ISO 26000:2010

1. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

La gobernanza de la Organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr los objetivos.

2. DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho serlo. Existen dos categorías de derechos humanos:

- a. **DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS:** incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.

- b. **DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES:** incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho a la salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

3. PRÁCTICAS LABORALES

Las prácticas laborales de una Organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en nombre de la Organización, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.

La vulnerabilidad de los trabajadores y la necesidad de proteger sus derechos básicos se refleja en la *“Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales”*

4. EL MEDIO AMBIENTE

Las decisiones y actividades de las organizaciones generan impactos que están asociados al uso que la Organización realiza de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la Organización sobre los hábitats naturales.

Para reducir sus impactos ambientales, la Organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una Organización en sus transacciones con otras Organizaciones. Incluyen relaciones

entre Organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre Organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras.

La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las Organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Las Organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos.

Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los demás vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario.

7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Actualmente está ampliamente aceptado que las Organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil.

Las Organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos.

1.5.6 ¿QUÉ ES LO QUE ESPERA LA CDMB CON LA IMPLANTACIÓN DE LA NTC ISO 26000:2010?

Operar de una manera socialmente responsable, al proporcionar mediante la realización de este proyecto una guía sobre:

- Conceptos, términos y definiciones relacionados con la Responsabilidad Social
- Antecedentes, tendencias y características de la Responsabilidad Social
- Principios y prácticas relativas a la Responsabilidad Social
- Materias fundamentales y asuntos de Responsabilidad Social
- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable a través de toda la organización y a través de sus políticas y prácticas, dentro de su esfera de influencia.
- Identificación y compromiso con las partes interesadas.
- Comunicación de compromisos, desempeño y otra información relacionada con la Responsabilidad Social.

1.5.7 ANTECEDENTES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL ⁽³⁰⁾

Desarrollos en el ámbito mundial

Entre muchos otros, cabe destacar:

- La corriente de los derechos del consumidor;
- La doctrina de los derechos humanos;
- La tendencia ambiental y de protección al trabajador en el lugar de trabajo, con sus estándares de adopción voluntaria (OSHAS 18001 e ISO 14001), y sus cuerpos legislativos y regulatorios asociados;

- El desarrollo del concepto de desarrollo humano, propiciado por la ONU, en contraposición con el concepto de seguridad nacional;
- El desarrollo de la teoría y la legislación sobre gobierno corporativo, iniciados por el Banco Mundial y Transparencia Internacional;
- La acelerada transición de un mundo centrado en estados nacionales y bloques de naciones, a un mundo centrado en organizaciones y grupos de organizaciones, y
- La evolución de un concepto de desarrollo como creación de riqueza a un concepto ampliado de desarrollo sostenible.¹⁰

Desarrollos desde América latina

En América Latina ha existido una larga historia de acciones filantrópicas. En la década de los años 80 se fomentó la constitución de centros de promoción de la Responsabilidad Social con recursos nacionales y aportes de cooperación internacional tales como el instituto Ethos, Acción Empresarial, el Instituto Argentino de Responsabilidad Social, el Centro Colombiano de Responsabilidad Empresarial, entre otros.

Desarrollo en Colombia

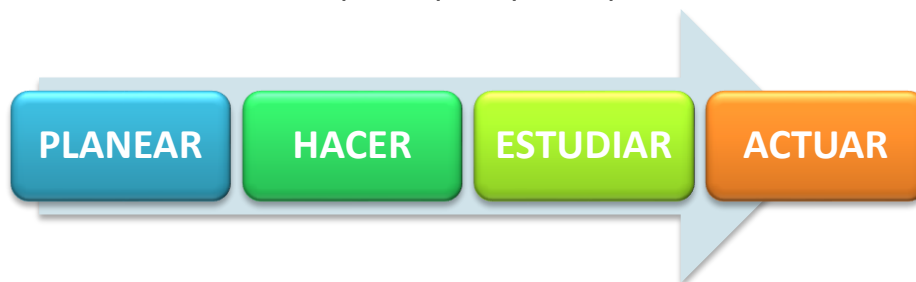
Se han dado desarrollos que recogen la primera época de la filantropía. En este sentido, las organizaciones colombianas han tenido una larga historia de acciones en beneficio de los trabajadores y las comunidades menos favorecidas, como son la creación de viviendas populares, centros de salud y educativos, así como la creación del sistema de subsidio familiar.

¹⁰ GTC 180: RESPONSABILIDAD SOCIAL. CONSIDERACIONES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL. Editado por el instituto colombiano de normas técnicas y certificación "ICONTEC". Pág: 5

Desde hace cerca de cincuenta años, estas iniciativas culminaron con la creación de diversas fundaciones con claras funciones sociales y ambientales. En la década de los años 70, la Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) construyó y propuso un modelo de Balance Social, que se adaptó de otras experiencias. En la década de los años 80 y comienzos de la década de los 90, surgieron múltiples iniciativas académicas y sociales sobre la Responsabilidad Social de las organizaciones, que llevaron a la creación de la Red Iberoamericana de Ética de las empresas y las organizaciones y, más recientemente, a la participación activa en la iniciativa de la Red Interamericana de Responsabilidad Social Empresarial.

1.5.8 CICLO DEMING

Actualmente existen diversos métodos de ayuda para la identificación de problemas, el más conocido es el ciclo de Deming¹¹, se basa en el mejoramiento de procesos, consiste en cuatro pasos principales que son:



El ciclo PHEA es de gran ayuda para poder estructurar y ejecutar planes de mejora de la calidad de cualquier empresa, así como poder detectar fallas que se presentan y que no son visibles o no se tiene conocimiento de ellas.

¹¹RODRIGUEZ, Christian y SÁNCHEZ, Fernando; Iniciativa de corrección de fallas en máquinas textiles mediante un estudio de confiabilidad. En: Colección de tesis digitales. Universidad de las Américas Puebla.[tesis en línea]. 2007; [Consultado 06 de Febrero de 2013]. Disponible en <http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lmnf/rodriguez_q_c/capitulo3.pdf>

- *PLANEAR*: inicialmente se debe recopilar suficiente información antes de comenzar con la aplicación de cualquier herramienta para que facilite la comprensión de la importancia de cada problema. El siguiente paso es, ya teniendo unida la información se procede a usar alguna de las siguientes herramientas básicas para el control de calidad:

1. Hoja de control (Hoja de recogida de datos)
2. Histograma
3. Diagrama de Pareto
4. Diagrama de causa efecto
5. Estratificación (Análisis por Estratificación)
6. Diagrama de Scadter (Diagrama de Dispersión)
7. Gráfica de control

Así lograremos identificar los problemas que presenta la empresa y priorizar los más importantes.

- *HACER*: realizar un enfoque del análisis de causas para luego buscar las alternativas de solución e identificar los problemas que se deben resolver.
- *ESTUDIAR*: elaboración de las técnicas utilizadas en la fase de planeación. Las mismas técnicas que fueron utilizadas durante la fase de planeación para evaluar y mostrar las áreas que deben ser comprobadas y justificar la solución de cada una de ellas.
- *ACTUAR*: incorporación de las nuevas soluciones propuestas para lograr la mejora continua y resolución de problemas sin contratiempos.

2 DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

2.1 RESEÑA HISTÓRICA

En la década de los años 50 se inicia para Bucaramanga el más grande reto que sus habitantes hayan enfrentado, sobre la escarpa occidental de la meseta, empieza a manifestarse un problema serio, la Erosión.

A lo largo de más de diez (10) kilómetros y en una extensión de más de 2.000 hectáreas, la escarpa ofrece 120 metros de caída. Observada desde el aire, la escarpa occidental de la meseta parecía una mano extendida, cuyas falanges eran las diferentes cañadas por donde corrían libremente las aguas del alcantarillado, las quebradas naturales y las aguas subterráneas, arrastrando consigo, día a día, cientos de centímetros cúbicos de tierra.

La Ciudad presentaba estas condiciones naturales desde su fundación, pero solamente a mediados del presente siglo, se evidenció el problema erosivo, a raíz del crecimiento de la población, la cual se cuadruplicó entre 1918 y 1951 y continuó creciendo hasta alcanzar los 363 mil habitantes en 1973 y los 740 mil en 1993.

El Gobierno Nacional, interesado en indagar las causas de la Erosión, contrató un estudio con la firma R.JTIPTON Y ASOCIADOS, en el cual se determinó que el origen del problema era el alcantarillado insuficiente y anti técnico que tenía la ciudad. Insuficiente, porque se había calculado para una población de sólo 65.000 habitantes y ya sobrepasaba los 100.000, y anti técnico, porque tenía mil bocas y todas derramaban las aguas en los barrancos.

Ante esta realidad, de que la erosión no tendría cura definitiva y que se debía aprender a convivir con ella, el 2 de octubre de 1965, nace la Corporación de

Defensa de la Meseta de Bucaramanga, con el objeto fundamental de ejecutar un plan de acción encaminado a controlar dicho fenómeno.

En el Año de 1993 la Ley 99 crea el Ministerio del Medio Ambiente, y con él se determina la constitución de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, como un ente público, encargado de administrar, dentro del área de su jurisdicción el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible.

En el año 2008 la Entidad adopta formalmente el Sistema Integrado de Gestión y Control, como una iniciativa de la Dirección General para asegurar el cumplimiento de los fines y propósitos institucionales y promover el desarrollo de una gestión orientada a la satisfacción de las necesidades y expectativas de las partes interesadas.

Este propósito es reconocido el 18 de Agosto de 2010, con el otorgamiento a la Entidad del Certificado de Gestión de la Calidad conforme a los requisitos de la NTC GP 1000:2009 y la NTC ISO 9001:2008 por parte del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación–ICONTEC.

2.2 PERFIL DE LA ENTIDAD

Tabla 3. Descripción de la entidad

RAZÓN SOCIAL	CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB
NIT	890 201 573-0
DIRECTOR	LUDWING ARLEY ANAYA MÉNDEZ
MARCO LEGAL	Ley 99 de 1993, título VI, Artículo 23. "Las Corporaciones Autónomas Regionales CARS son entes corporativos de carácter público, creados por la Ley,

	integrados por las entidades territoriales que por sus características constituyen geográficamente un mismo ecosistema o conforman una unidad geopolítica, biogeografía o hidrogeográfica, dotados de autonomía administrativa y financiera, patrimonio propio y personería jurídica, encargados por ley de administrar dentro del área de su jurisdicción el medio ambiente y los recursos naturales renovables y propender por su desarrollo sostenible, de conformidad con las disposiciones legales y las Políticas del Ministerio del Medio Ambiente".
DIRECCIÓN	Carrera 23 Número 37-63
TELÉFONO	+76346100
PÁGINA WEB	www.cdmb.gov.co
E-MAIL	info@cdmb.gov.co

Fuente: CDMB

2.2.1 LOGO DE LA CDMB

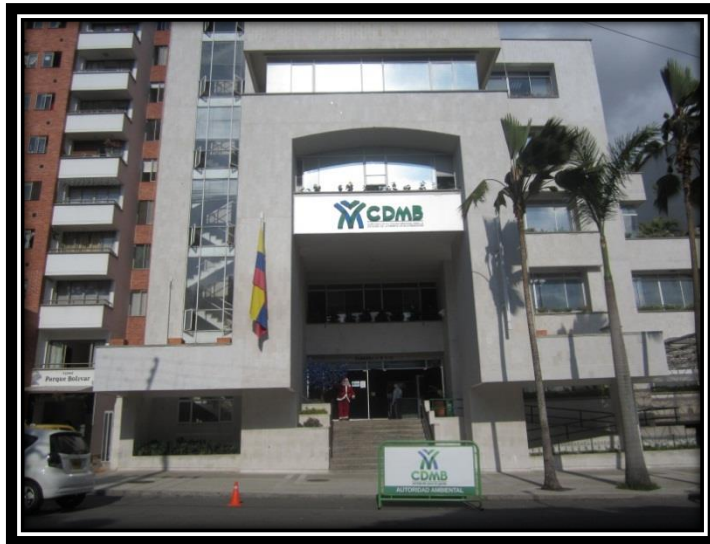
Imagen 1. Logo de la CDMB



Fuente: CDMB

2.2.2 INSTALACIONES ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA CDMB

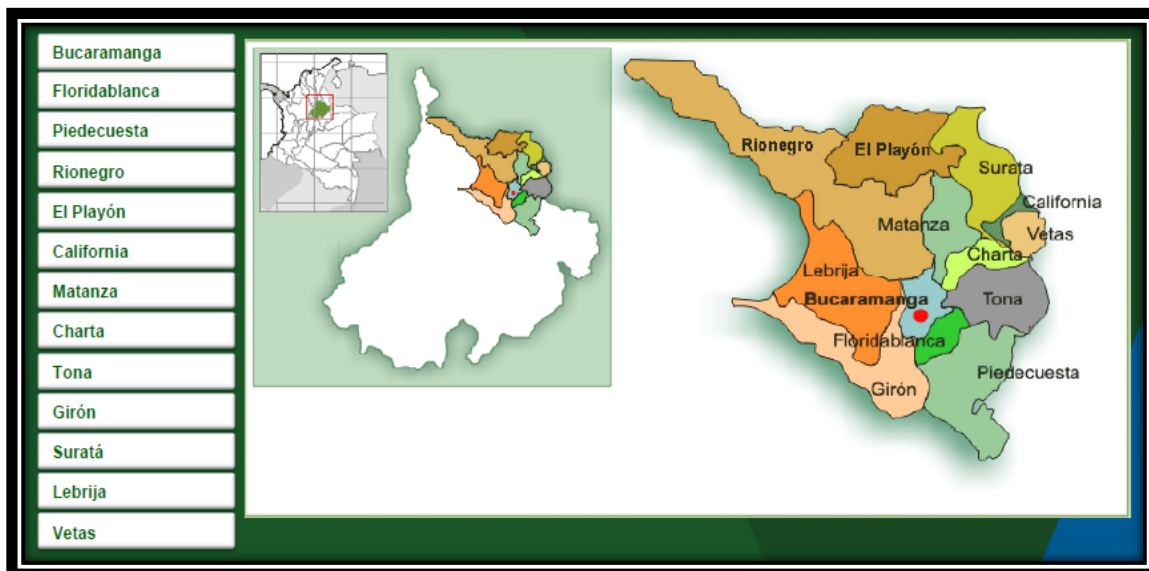
Imagen 2. Instalaciones área administrativa de la CDMB



2.3 JURISDICCIÓN DE LA ENTIDAD

El área de jurisdicción de la CDMB está compuesta por trece municipios que forman parte de la provincia de Soto.

Figura 3. Áreas de jurisdicción de la CDMB



Fuente: CDMB

2.4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

2.4.1 MISIÓN

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, es un ente público, encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, como autoridad ambiental, en el área de su jurisdicción.

Su desempeño, basado en la excelencia y articulado con los diferentes actores sociales, garantiza calidad de vida y contribuye efectivamente al desarrollo sostenible.

2.4.2 VISIÓN

En la CDMB queremos proteger la Vida de hoy y garantizar la del mañana.

2.4.3 VALORES CORPORATIVOS

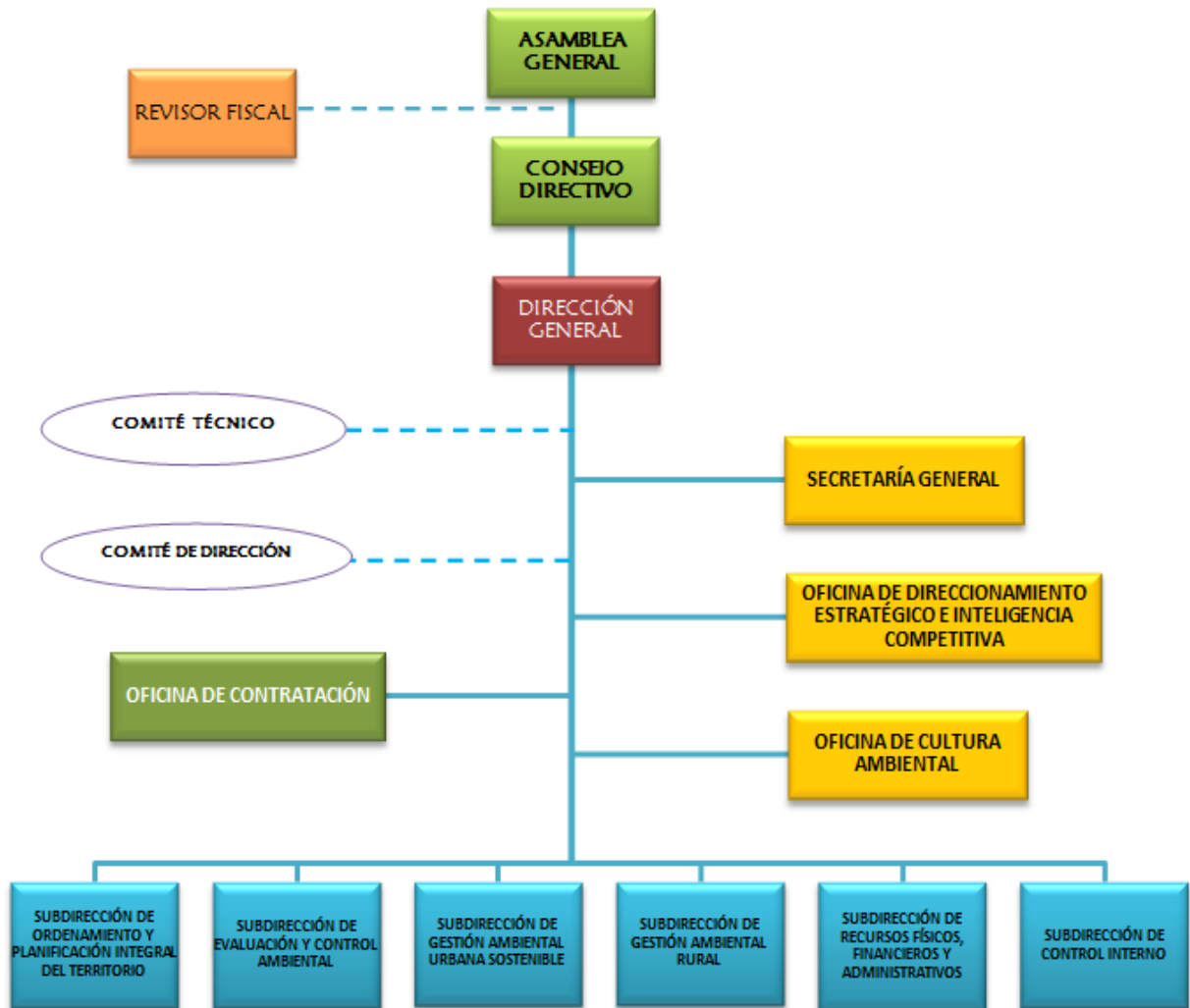
Figura 4. Valores Corporativos CDMB

<i>Valores Corporativos Básicos</i>				
Compromiso	Confianza	Conocimiento	Cordialidad	Responsabilidad
<i>Valores Corporativos Complementarios</i>				
Imparcialidad y Equidad	Respeto	Solidaridad	Perseverancia	Idoneidad
Celeridad	Austeridad	Discreción	Veracidad	Disciplina
Tolerancia	Orden	Honestidad	Pertenencia	Cumplimiento

Fuente: CDMB

2.4.5 ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL

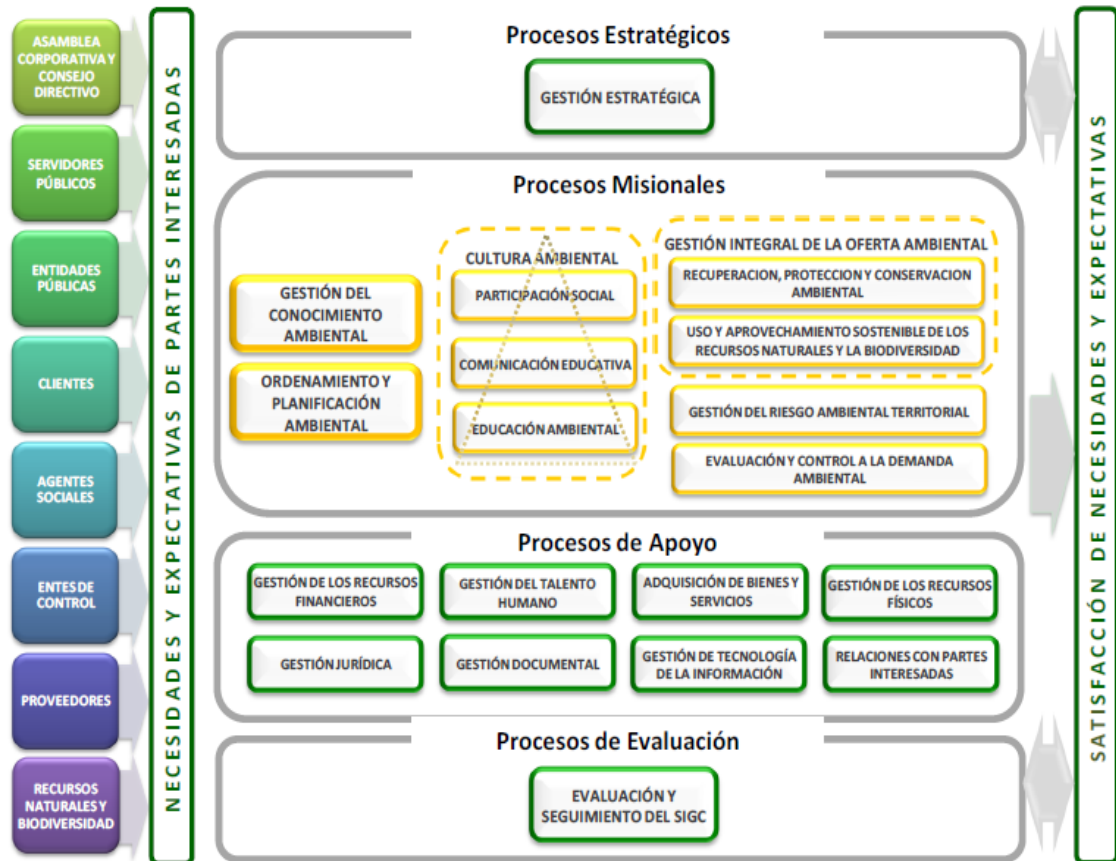
Figura 5. Organigrama CDMB



Fuente: CDMB

2.4.6 MAPA DE PROCESOS

Figura 6. Mapa de Procesos CDMB



Fuente: CDMB

2.4.7 NIVELES DE PROCESOS

MACROPROCESO ESTRATÉGICO

Los Procesos Estratégicos determinan el horizonte y los lineamientos institucionales en el contexto de la Misión, Visión y los Objetivos Estratégicos. Proporcionan, así mismo, las políticas, directrices estratégicas y límites de actuación para los demás procesos.

MACROPROCESO MISIONAL

Identifica los procesos que contribuyen directamente al cumplimiento de la razón de ser de la Entidad, su misión, objetivos y función; es decir son aquellos procesos que están directamente comprometidos con la creación de valor para los usuarios de la CDMB.

MACROPROCESO DE APOYO

Identifica los procesos encargados de suministrar los recursos físicos, humanos, tecnológicos, financieros, necesarios para el buen desempeño del Sistema Integrado de Gestión y Control.

MACROPROCESO DE EVALUACIÓN

Procesos que permiten asesorar, acompañar y verificar el cumplimiento de las políticas institucionales, la calidad en la ejecución de los procesos misionales y de apoyo, el seguimiento de los niveles de riesgo a los cuales está expuesta la CDMB.

2.5 SERVICIOS QUE PRESTA LA ENTIDAD

- Estabilización y conservación de suelos
- Aprobación de los Planes ambientales de Ordenamiento Territorial
- Licencias
- Permisos
- Educación Ambiental
- Manejo de las cuencas hidrográficas
- Caracterización y Protección del ecosistema y su biodiversidad
- Proyectos Productivos Sostenibles del sector rural

3 METODOLOGÍA DESARROLLADA EN EL PROYECTO

Para la correcta implementación del Plan de Acción para la CDMB apoyado en la guía de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000:2010, se utilizó la metodología basada en el Ciclo Deming o ciclo PHEA, con el fin de lograr el cumplimiento de los objetivos propuestos, mejorar integralmente la competitividad, mejorar la calidad en el servicio, además estructurar y ejecutar planes de avances en la empresa y asimismo detectar las fallas que no sean visibles o de las cuales no se tiene conocimiento alguno.

El ciclo Deming se fundamenta en 4 pasos principales que a su vez integran elementos así:

PLANEAR

- Diagnóstico y reconocimiento inicial
- Planificación

HACER

- Documentación
- Implementación
- Socialización
- Capacitación

VERIFICAR

- Evaluación

ACTUAR

- Plan de mejora

3.1 DIAGNÓSTICO Y RECONOCIMIENTO INICIAL

Se identificó la situación inicial de la CDMB en Responsabilidad Social Empresarial, teniendo en cuenta los lineamientos de la ISO 26000:2010 mediante la revisión en el cumplimiento de los requisitos de la norma y los documentos existentes, además revisión del diagnóstico e identificación de puntos críticos.

En esta etapa se utilizaron herramientas como listas de chequeo para el registro de hallazgos de la empresa con respecto a los requisitos de la norma. Además analizar los datos por medio de diagramas circulares y/o de barras.

3.2 PLANIFICACIÓN

Luego de tener identificados los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, se realizan las siguientes actividades:

- Revisión y ajuste de la Misión, Visión y Valores de la CDMB
- Verificación de la política, objetivos de calidad e indicadores de gestión.
- Organizar los grupos primarios, sus integrantes, responsabilidades, plan de trabajo, entre otros.
- Definir los procesos que harán parte del alcance del Plan de Acción en Responsabilidad Social Empresarial.

3.3 DOCUMENTACIÓN

En esta fase se adecuaron los documentos existentes y se generaron nuevos para dar cumplimiento a los requisitos planteados por la NTC ISO 26000:2010. Para ello se tuvieron en cuenta las siguientes actividades:

- Revisión y diseño de documentos.

- Elaboración de folletos y documentos relacionados con Principios, Materias fundamentales y aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial.

3.4 IMPLEMENTACIÓN

Se realizó la socialización de los documentos y registros elaborados con el fin de que el personal implicado en los procesos de la CDMB tenga conocimiento de ellos y los adopten en el desarrollo de sus tareas.

Para ello se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Desarrollo de actividades de socialización de la documentación de Responsabilidad Social.
- Socialización de las directrices del SGC (Misión, Visión, Política y Objetivos de la Responsabilidad Social).
- Capacitación en la elaboración de informes, planes, seguimientos y evaluaciones.
- Realización de ajustes a los documentos en caso de ser necesario.

3.5 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Es importante e indispensable dar a conocer los beneficios y mejoras obtenidas con la implementación del Plan de Acción, igualmente realizar jornadas de socialización y capacitación con el objetivo de documentar a los empleados de la CDMB sobre el tema de Responsabilidad Social Empresarial, sus principios y materias fundamentales así como su importancia en la realización de las actividades de la organización.

3.6 EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN

Se evaluó el sistema, verificando el cumplimiento de los requisitos de la Norma ISO 26000:2010 en Responsabilidad Social Empresarial.

Las actividades que involucran la evaluación son las siguientes:

- Revisión del Sistema por parte de ODEIC (Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva)
- Desarrollo de una auditoría interna.
- Elaboración e implementación de un plan de mejoramiento producto de la auditoría.

3.7 MEJORA CONTINUA

Al finalizar la implementación del Plan de Acción basado en la guía en Responsabilidad Social ISO 26000:2010, es necesario que la CDMB introduzca el plan de mejora continua para asegurar la estabilización y posibilidad de mejora en el plan de Responsabilidad Social Empresarial implementado.

La actividad que se involucra en esta etapa es:

- Elaboración e implementación de un plan de mejoramiento producto de la auditoría.

4 DIAGNÓSTICO

Para la realización del diagnóstico de la CDMB frente a la ISO 26000:2010 se aplicaron herramientas cualitativas y cuantitativas las cuales permitieron evaluar la efectividad y desempeño de las actividades de Responsabilidad Social en la empresa; además se realizó un listado de verificación para determinar en qué estado de cumplimiento se encuentra la Corporación dependiendo los requerimientos de la NTC ISO 26000:2010.

4.1 METODOLOGÍA DEL DIAGNÓSTICO

Con el fin de conocer la situación actual de la CDMB frente a los requisitos planteados por la guía de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000:2010 la autora del proyecto junto con la directora Jefe de la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva(ODEIC) LUZ ELENA MOJICA GAMBOA, realizaron un breve recorrido por las instalaciones de la empresa para conocer el desarrollo de las actividades llevadas a cabo en las distintas dependencias y observar que factores impiden el buen desarrollo del cumplimiento de los Principios, Materias fundamentales y aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Empresarial.

Se realizó el diagnóstico mediante una lista de chequeo (anexo A) y encuestas (anexo B), útiles para determinar a través de los requerimientos planteados en la NTC ISO 26000:2010 el estado inicial de la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

Se interpretaron los resultados por medio de la herramienta “diagrama de barras” la cual facilita la comprensión y revisión de la información suministrada.

Las herramientas utilizadas en esta etapa son: entrevistas, encuestas, lista de chequeo, diagrama de barras.

4.2 ESTADO DE CUMPLIMIENTO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EN LA CDMB

4.2.1 LISTA DE CHEQUEO

La lista de chequeo se aplica con el fin de identificar aspectos faltantes o que interfieren en el cumplimiento de las actividades de la Responsabilidad Social Empresarial.

El desarrollo del diagnóstico previo se lleva a cabo en las siguientes fases:

- Planificación
- Ejecución
- Análisis

PLANIFICACIÓN

Se elabora una lista de chequeo con los principales requerimientos de la NTC ISO 26000:2010, al frente se indica su estado de cumplimiento dentro de la empresa.

Se establecen los criterios de evaluación de la siguiente manera:

Tabla 4. Criterio de evaluación del diagnóstico

CRITERIO	SIGLA	PUNTAJE
SI CUMPLE	SI	100%
NO CUMPLE	NO	0%

Fuente: NTC ISO 26000:2010

La autora del proyecto elaboró la lista de chequeo basada en los requerimientos de la guía en Responsabilidad Social Empresarial NTC ISO 26000:2010; la cual determina el porcentaje de desempeño de la Responsabilidad Social Empresarial en la CDMB.

Se formularon enunciados obtenidos de la NTC ISO 26000:2010 con su respectiva descripción, donde se recogen percepciones del personal que labora en la empresa en materia de Responsabilidad Social Empresarial y el comportamiento ético de la Corporación.

Cada ítem tiene la misma ponderación, ya que la NTC ISO 26000:2010 tiene establecido que cada factor es de igual importancia en la gestión de una empresa socialmente responsable.

EJECUCIÓN

En esta fase se diligencia la lista de chequeo (anexo A) mediante la observación realizada en las visitas y las entrevistas en cada uno de los puestos de trabajo, verificando así el estado de cumplimiento de los requisitos planteados por la guía de Responsabilidad Social Empresarial ISO 26000:2010.

ANÁLISIS

En esta fase se realiza la interpretación de los resultados del diagnóstico utilizando diagrama de barras para tabular los datos obtenidos y detectar el cumplimiento de los requisitos.

A continuación se muestra los resultados obtenidos mediante la ejecución del listado de verificación.

4.2.2 CONCLUSIÓN LISTA DE CHEQUEO

Se concluye que la CDMB en estos momentos en cuanto a enfoque estratégico cumple el 35,7% y no cumple el 21,42%. También referente a lineamientos para la implementación y gestión socialmente responsable cumple el 14,28% y no cumple el 28,56%.

Al hacer el análisis más detallado se observa que se debe intervenir en aspectos como política y componentes de una gestión socialmente responsable, involucramiento de partes interesadas y reportes de sostenibilidad.

Con la realización de este cuestionario de verificación se muestra la evidente importancia de la implantación del Plan de Acción basado en la NTC ISO 26000:2010 en la CDMB.

4.3 ENCUESTAS

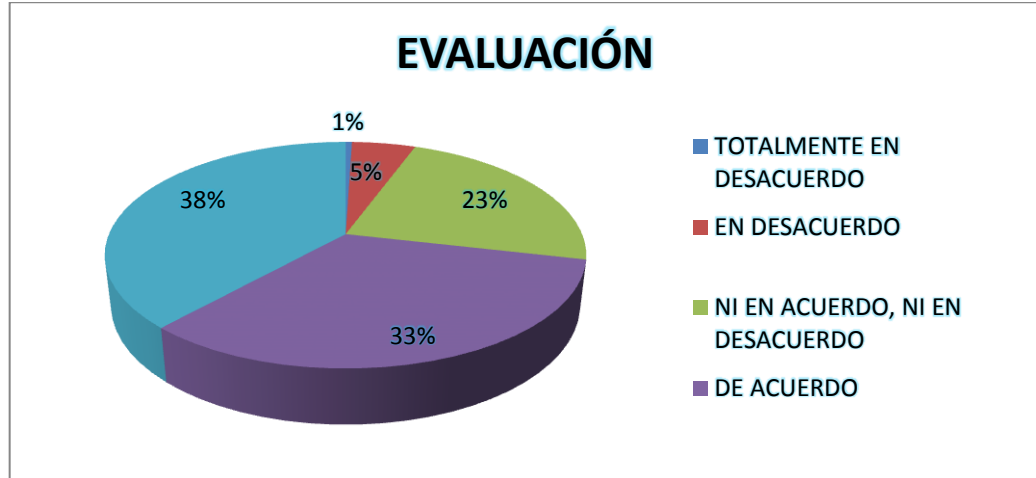
En la CDMB se hicieron efectivas varias encuestas para conocer el grado de conocimiento de Principios y Materias fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial, con el fin de saber las opiniones de los empleados de la corporación e identificar los puntos críticos de la misma, (ver formato de encuestas, Anexo B).

Imagen 3. Realización de encuestas sobre Materias fundamentales y Principios de RSE a empleados de la CDMB



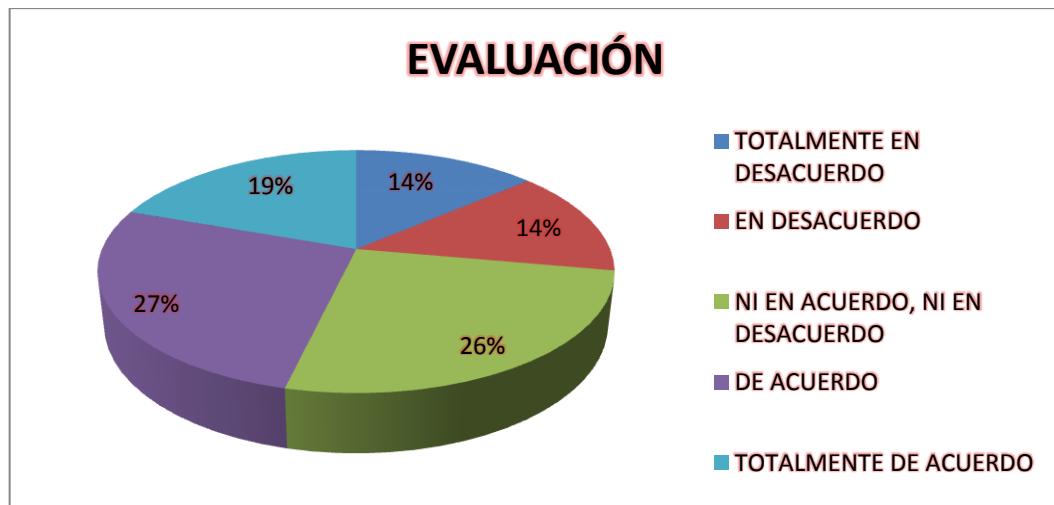
- **PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Figura 7. Evaluación Principios de RSE



- **MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

Figura 8. Evaluación Materias Fundamentales de RSE



4.3.1 CONCLUSIÓN ENCUESTAS

Se concluye que hasta el momento la empresa no cumple en su totalidad los requisitos planteados por la NTC ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social Empresarial, además se encuentran falencias en cuanto al desconocimiento de políticas y normativas de comportamiento, uso de elementos de protección personal, igualmente se presenta gran inconformismo en cuanto a cargas laborales y presencia de riesgos psicosociales.

5 PLANIFICACIÓN

5.1 REVISIÓN Y AJUSTE DE DOCUMENTOS

5.1.1 MISIÓN

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, es un ente público, encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, como autoridad ambiental, en el área de su jurisdicción.

Su desempeño, basado en la excelencia y articulado con los diferentes actores sociales, garantiza la calidad de vida y contribuye efectivamente al desarrollo sostenible.

La CDMB garantiza la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa en sus empleados y su núcleo familiar, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

5.1.2 VISIÓN

En La CDMB queremos proteger la vida de hoy y garantizar la del mañana.

La CDMB brindará a sus empleados y a la comunidad las herramientas de conocimiento existentes y las que surjan, a través de la integración de los valores corporativos que apunten a concientizar, fomentar y mejorar la implementación de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial y a contribuir al desarrollo económico del área de jurisdicción.

5.1.3 POLÍTICA INTEGRADA DEL SIGC

Es Política Integrada de Gestión de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga–C.D.M.B., contribuir con el

mejoramiento de la calidad de vida de la población garantizando la oferta de bienes y servicios ambientales bajo principios de sostenibilidad, con especial cuidado en la preservación del recurso hídrico y la gestión integral del riesgo, incorporando estrategias de prevención de la contaminación que permitan minimizar los impactos ambientales generados en la prestación de los servicios; apoyada en el cumplimiento de la legislación vigente y demás requisitos de su competencia.

Nos comprometemos a identificar los peligros y riesgos derivados de la prestación de nuestros servicios, los evaluamos y los controlamos en miras de prevenir accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, daños a la propiedad e impactos negativos en la comunidad y en nuestro entorno.

Fortalecemos la gestión institucional a partir del ejercicio competente de las funciones como autoridad ambiental, la participación de los actores sociales, el desarrollo de su equipo humano, así como la orientación hacia la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Control con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

5.1.4 OBJETIVOS DEL SIGC

Los Objetivos del SIGC han sido formulados como parte de las actividades de planificación del Sistema Integrado de Gestión y Control, guardan relación y coherencia con la Política Integrada de Gestión, y se encuentran documentados según codificación E-GE-DE05, versión:2.

Premisa: ser una entidad que promueva espacios efectivos de participación ciudadana.

- Generar espacios y escenarios propicios para la participación efectiva.
- Incrementar la participación en procesos ambientales.

Premisa: ser una entidad que comunique efectivamente principios y valores relacionados con el conocimiento, el uso y la conservación de los recursos naturales bajo principios de sostenibilidad.

- Disminuir el consumo per cápita de agua.
- Aumentar el porcentaje de vehículos que cumplen las normas de emisiones.
- Disminuir la disposición per cápita de residuos sólidos.
- Disminuir el número de sanciones ambientales por cada 10.000 habitantes.

Premisa: efectividad en el ejercicio de la autoridad ambiental dentro del marco legal.

- Conservar la cobertura de bosques naturales existentes en el año 2010.
- Verificar el cumplimiento de los Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos.
- Reducir el tiempo de duración de los trámites de los procesos sancionatorios acorde con los términos de la norma.

Premisa: recuperar y conservar la oferta de bienes y servicios ambientales y propender por su uso racional y sostenible. Con especial atención de las áreas protegidas debidamente manejadas.

- Disminuir la carga contaminante de origen industrial.
- Restauración Ecológica Rehabilitación de áreas disturbadas.
- Desarrollo de las cadenas de valor de biocomercio que implementan el desarrollo sostenible de los recursos naturales y la biodiversidad en el área de jurisdicción de la CDMB.

- Mejorar el nivel de seguridad territorial en el área de jurisdicción de la CDMB.
- Aumentar el conocimiento de amenazas naturales.
- Contar con un plan maestro de intervención en asentamientos precarios.

Premisa: entidad moderna e inteligente.

- Contar con un plan Estratégico de Tecnología de la información.

Premisa: entidad con recurso humano competente, comprometido, sensible, motivado y en permanente mejoramiento para el cumplimiento de su labor social y ambiental.

- Contar con un recurso humano competente y en condiciones laborales favorables.
- Medir la efectividad de la Comunicación Organizacional e informativa.
- Prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades profesionales durante el desarrollo de actividades.
- Realizar inspecciones de seguridad para la identificación y control de condiciones subestándar.
- Reconocer, evaluar y controlar los factores de riesgos que se originan en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores y de la comunidad.
- Realizar una gestión interna y externa adecuada de los residuos peligrosos y no peligrosos generados en la CDMB.
- Garantizar buenas prácticas en el almacenamiento y manejo seguro de productos químicos en la sede administrativa de la CDMB.

- Realizar en la entidad una gestión integral en temáticas de uso eficiente y ahorro de papel, agua y energía.

5.2 PLAN DE IMPLEMENTACIÓN

Figura 9. Ciclo mejora continua



Fuente: Cuadernos de trabajo de responsabilidad social empresarial para PYME Cámara Valencia

Partiendo de las debilidades detectadas en el diagnóstico (anexo A y anexo B), se diseñó un Plan de Acción con el objeto de mejorar progresivamente el comportamiento empresarial y gestionar los impactos sociales, laborales y medioambientales que su actividad produce. Para ello se usó el ciclo de mejora continua (figura 9).

La integración de la RSE en la gestión empresarial será un proceso a corto, mediano y largo plazo en el que lo relevante es la orientación al cambio, a la mejora continua y a la búsqueda de la satisfacción de los grupos de interés de la empresa.

OBJETIVOS

El trabajo de planificación permite a la empresa:

- Definir los objetivos de la empresa en el marco de la RSE.
- Identificar las acciones asociadas al cumplimiento de estos objetivos.
- Coordinar los recursos de manera eficiente y eficaz en la realización de las acciones.
- Establecer un sistema simple de seguimiento y control de ejecución del Plan de Acción en RSE en la CDMB.

BENEFICIOS

Realizar el trabajo de planificación reportará a la empresa los siguientes beneficios:

- Organizar el trabajo dentro de un marco de objetivos de manera concreta.
- Realizar una asignación eficiente de los recursos disponibles.
- Tener una visión a lo largo del trabajo estratégico de la empresa en el marco de la RSE.
- Realizar un seguimiento y control sistemático de las acciones emprendidas.
- Fortalecimiento de la imagen corporativa.

HERRAMIENTAS

Las herramientas diseñadas para la fase de planificación tienen como objetivo guiar y facilitar el proceso de determinación de objetivos, identificación y priorización de acciones, así como la organización de recursos para ejecutar el plan de acción y su seguimiento y control.

Se contará con 4 herramientas o matrices que servirán de guía para ir desarrollando cada uno de los pasos del proceso de planificación propuesto:

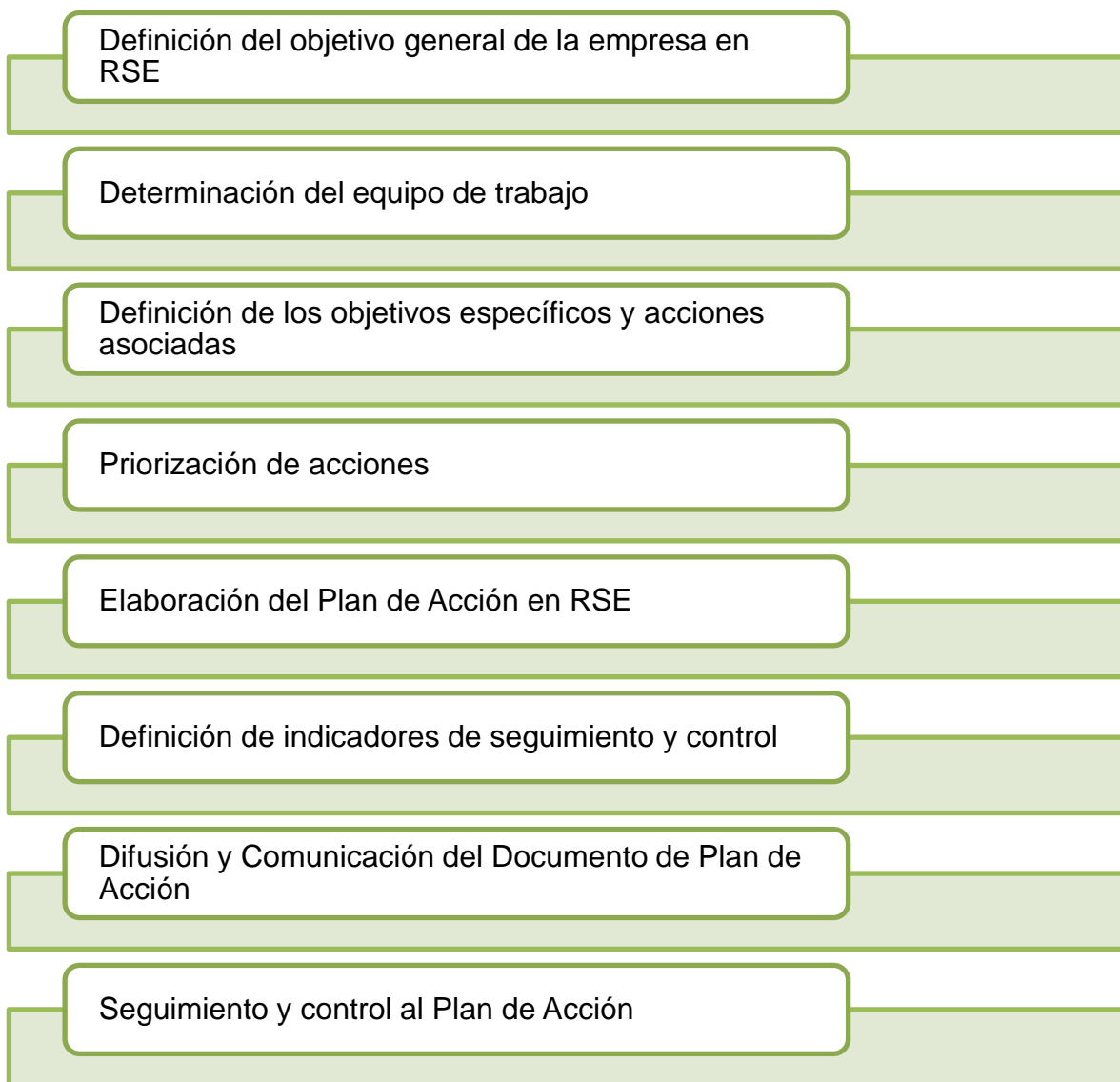
Tabla 5. Planificación Plan de Acción

PLAN DE ACCIÓN	
HERRAMIENTAS	Matriz de definición de objetivos y acciones asociadas (tabla 9) Matriz de Priorización de Acciones (tabla 11) Matriz de Plan de Acción en RSE (tabla 13) Matriz de Seguimiento y Control(tabla 14)
RECURSOS REQUERIDOS	Un jefe de equipo/coordinador y una persona de apoyo.
PRODUCTO FINAL	Documento de Plan de Acción y Seguimiento y control en RSE.
TIEMPO MEDIO REQUERIDO	Cuatro semanas

Fuente: Cuadernos de trabajo de responsabilidad social empresarial para PYME Cámara Valencia

PASOS A SEGUIR

Figura 10. Pasos a seguir en el proceso de Planificación



Fuente: Cuadernos de trabajo de responsabilidad social empresarial para PYME Cámara Valencia

Una vez aprobado el Plan de Acción en RSE, se elaboró el Plan de Difusión y Comunicación de Plan de Acción con el fin de informar al personal los progresos obtenidos, objetivos del Plan y las acciones a realizar.

5.3 PLAN DE DIFUSIÓN Y COMUNICACIÓN

Se propone involucrar a las partes interesadas en la Responsabilidad Social Empresarial y crear un canal accesible de manera inmediata para difundir actuaciones realizadas y mejoras alcanzadas, además captar las necesidades y expectativas integradas en su estrategia empresarial.

En esta etapa de comunicación el equipo líder SIGC de la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva (ODEIC) define sus herramientas, recursos y pasos a seguir.

HERRAMIENTAS

Tabla 6. Planificación Plan de Difusión y Comunicación

PLAN DE ACCIÓN	
HERRAMIENTAS	Métodos de relación (tabla 17) Mapa de diálogo con los grupos de interés (tabla 18) Ficha de comunicación con los grupos de interés (figura 12)
RECURSOS REQUERIDOS	Un jefe de equipo/coordinador y una persona de apoyo.
PRODUCTO FINAL	Plan de comunicación en RSE
TIEMPO REQUERIDO	MEDIO Cuatro semanas

Fuente: Cuadernos de trabajo de responsabilidad social empresarial para PYME Cámara Valencia

- **Métodos de relación**

Constituyen el modo en que la CDMB se comunicará con cada grupo de interés ya sea para transmitir o para captar información.

- **Mapa de diálogo con los grupos de interés**

Esta herramienta constituye el resultado del análisis de los grupos e interés. Será el punto de partida de la etapa de comunicación propuesta en este plan de mejora.

- **Fichas de comunicación con los grupos de interés**

En estas fichas se desarrollarán las acciones de comunicación definidas en el Mapa de Diálogo con los grupos de interés.

Se describirán los objetivos, contenidos, frecuencia, alcance y resultados de cada uno de los métodos de relación utilizados para cada uno de los grupos de interés de la entidad.

OBJETIVOS

La Comunicación en RSE tiene dos objetivos básicos:

- Garantizar los canales de diálogo y comunicación con los grupos de interés que permitan una interconexión eficaz entre la empresa y su entorno social en el largo plazo.
- Conseguir una imagen positiva de la empresa y sus servicios.

BENEFICIOS

La comunicación en RSE aportara a la entidad los siguientes beneficios:

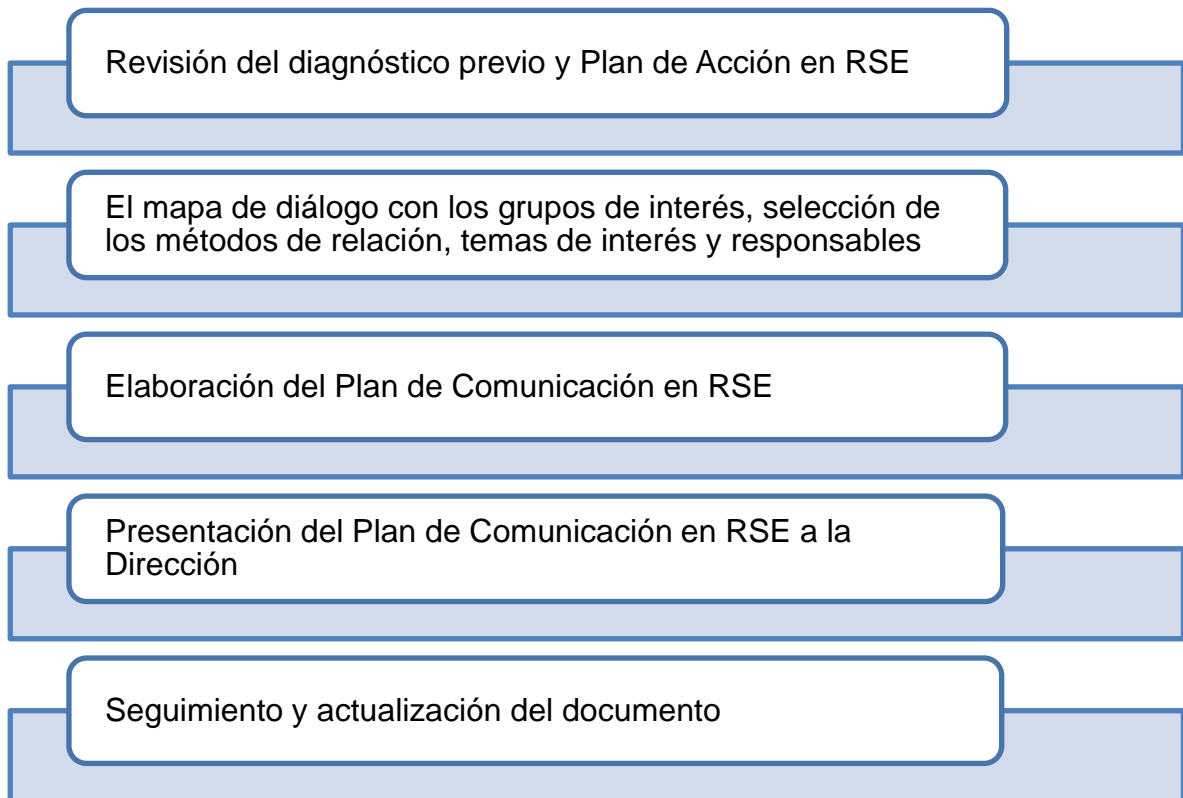
- Mayores niveles de satisfacción de nuestros clientes.
- Mejorar la imagen corporativa de la Entidad y los servicios.
- Aumento de la motivación de los empleados.
- Generación de alianzas estratégicas y procesos de fidelización con los proveedores y subcontratistas.
- Mejora de las relaciones con la comunidad local y la administración pública.
- Reducción de costos.

Cabe resaltar que la comunicación de la RSE permite que los grupos de interés evalúen las distintas actuaciones desarrolladas por la CDMB, más allá de la información legal exigible, tomando como referencia los valores y la cultura empresarial, entorno y su posicionamiento frente a los competidores, facilitando un análisis más completo, cercano y emocional.

Una comunicación responsable que evolucione y responda progresivamente a las expectativas de los interesados en la empresa, permitirá mejorar el conocimiento de la sociedad sobre la contribución no sólo económica sino también sobre aspectos relevantes no financieros (ambientales, sociales y laborales) que sin duda reforzarán la imagen de la CDMB, diferenciándola positivamente respecto a las demás Corporaciones Autónomas.

PASOS A SEGUIR

Figura 11. Pasos a seguir en el proceso de Comunicación



Fuente: Cuadernos de trabajo de responsabilidad social empresarial para PYME Cámara Valencia

6 DOCUMENTACIÓN

El objetivo de esta fase es adecuar los registros de documentos existentes y generar nuevos documentos necesarios para dar cumplimiento a los requisitos planteados por la ISO 26000:2010.

6.1 ACTUALIZACIÓN DE DOCUMENTOS

- **Política Integrada del SIGC**

La política integrada del SIGC se actualizó teniendo en cuenta los requisitos ambientales, de Seguridad y Salud ocupacional y de Responsabilidad Social Empresarial establecidos en las normas NTC ISO 14001:2004, NTC OHSAS 18001:2007 y NTC ISO 26000:2010 respectivamente.

- **Política de Desarrollo de Talento Humano**

La política de Desarrollo del Talento Humano se actualizó teniendo en cuenta la Responsabilidad Social Empresarial y los Derechos Humanos, allí se propone utilizar los Derechos Humanos como marco para integrar la responsabilidad social.

- **Código de Comportamiento Ético**

El Código de Comportamiento Ético, versión 2, hace referencia a la actualización del documento, en el cual se pretende animar la integración social y cultural a través de los Derechos Humanos, y promover activamente el desarrollo democrático de la comunidad CDMB (anexo 3).

6.1.1 POLÍTICA INTEGRADA DEL SIGC

Es Política Integrada de Gestión de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga–C.D.M.B., contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de la población garantizando la oferta de bienes y servicios ambientales bajo principios de sostenibilidad, con especial cuidado en la preservación del recurso hídrico y la gestión integral del riesgo, incorporando estrategias de prevención de la contaminación que permitan minimizar los impactos ambientales generados en la prestación de los servicios; apoyada en el cumplimiento de la legislación vigente y demás requisitos de su competencia.

Nos comprometemos a identificar los peligros y riesgos derivados de la prestación de nuestros servicios, los evaluamos y los controlamos en miras de prevenir accidentes de trabajo, enfermedades profesionales, daños a la propiedad e impactos negativos en la comunidad y en nuestro entorno.

Fortalecemos la gestión institucional a partir del ejercicio competente de las funciones como autoridad ambiental, la participación de los actores sociales, el desarrollo de su equipo humano, así como la orientación hacia la mejora continua del Sistema Integrado de Gestión y Control con criterios de eficacia, eficiencia y efectividad.

El nuevo compromiso de la alta dirección será establecer un proceso de reflexión y sensibilización acerca de la importancia de que la CDMB involucre la Responsabilidad Social Empresarial, así:

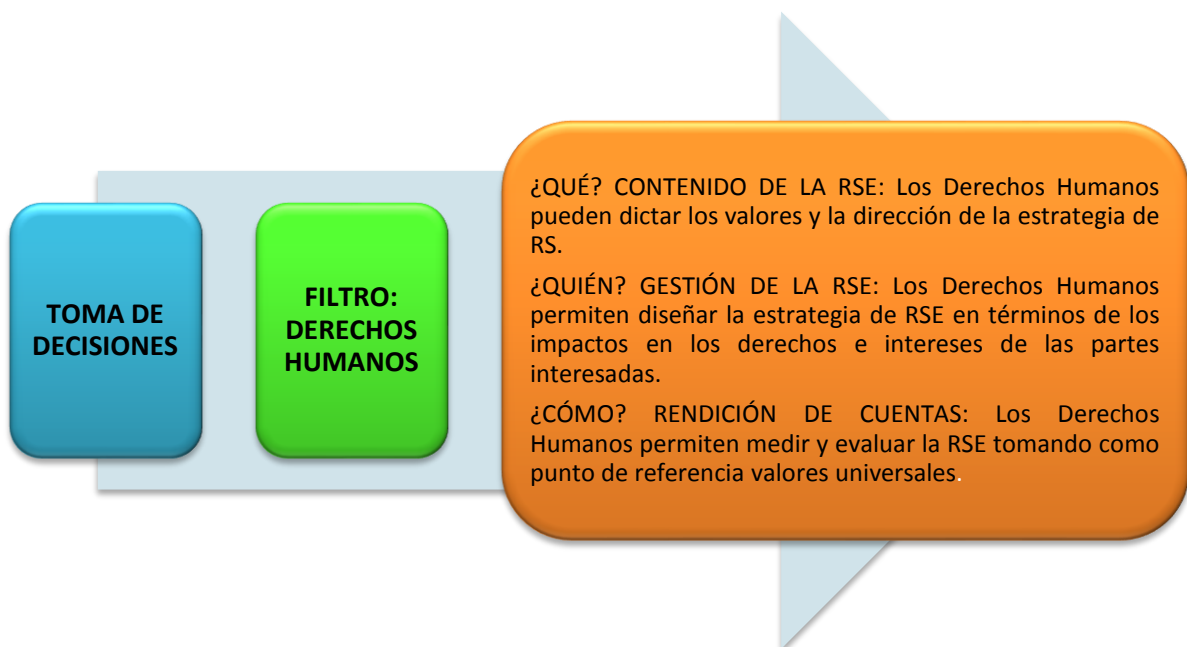
Asumimos nuestra Responsabilidad Social como el compromiso voluntario con la gestión sostenible en la toma de decisiones en cumplimiento de los valores éticos, requerimientos legales y respeto hacia la gente, las comunidades y el medio ambiente.

6.1.2 POLÍTICA DE DESARROLLO DE TALENTO HUMANO

Es importante difundir que el respeto a los derechos humanos forma parte del núcleo esencial de valores de la organización y de su cultura.

La CDMB mediante las normativas descritas en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y en su compromiso de involucrar la RSE reconoce la importancia de promover y potenciar el respeto por los derechos y las libertades fundamentales, fomentando la reflexión de los derechos básicos y participando en el progreso y los beneficios que resulten de éstos.

Igualmente implica que como seres humanos y como empleados de la Corporación sepan valorar e impulsar la diversidad de manera pacífica, con verdadera justicia y un gran valor para todas las acciones realizadas dentro y fuera de la entidad. Por esta razón se propone utilizar los Derechos Humanos como marco para integrar la responsabilidad social:



Al igual que los derechos humanos, la responsabilidad social es, fundamentalmente, una exigencia ética; mientras esta refleja la necesidad de contribuir al desarrollo sostenible, los derechos humanos simbolizan un firme compromiso con el respeto y la protección de la libertad, el bienestar y la dignidad.

6.2 CREACIÓN DE DOCUMENTOS

- Folleto inducción a la Responsabilidad Social Empresarial
- Plegable elementos de protección personal.
- Volante sobre Derechos Humanos.
- Protocolo de Bienvenida
- Protocolo para Visitantes

6.2.1 Folleto inducción a la Responsabilidad Social Empresarial

Se elaboró y entregó a los empleados del área administrativa de la CDMB un folleto el cual contiene términos y definiciones acerca de los Principios y Materias fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial (anexo C).

6.2.2 Plegable Elementos de Protección Personal

Se elaboró y entregó a los empleados misionales de la CDMB el plegable explicativo acerca del uso correcto de los elementos de protección personal (anexo D).

6.2.3 Volante sobre Derechos Humanos

Se elaboró y entregó a los empleados del área administrativa de la CDMB con el fin de promover la convivencia sana y respetuosa dentro y fuera de la entidad (anexo E).

6.2.4 Protocolo de Bienvenida

Se elaboró un protocolo de bienvenida el cual ofrece orientación e información de cómo recibir al empleado que ingresa a laborar en la entidad (anexo F).

6.2.5 Protocolo para visitantes

Se elaboró un protocolo para visitantes donde se muestran los pasos que deben seguir los visitantes para tener ingreso a la entidad o a sus predios dentro del área de jurisdicción (anexo G).

7 IMPLEMENTACIÓN

En esta etapa se realizó la socialización de los documentos y registros elaborados con el fin de que el personal implicado en los procesos de la CDMB tenga conocimiento de ellos y los adopten en el desarrollo de sus tareas. Para ello se utilizaron herramientas como Estrategias de comunicación masiva, grupales y lúdicas.

Se realizaron reuniones con los involucrados para la socialización de las directrices del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial.

Además se iniciaron las actividades de Responsabilidad Social Empresarial propuestas en el plan de Implementación y el de Comunicación y difusión mencionados en los numerales 5.2 y 5.3 respectivamente.

7.1 IMPLEMENTACIÓN DE DOCUMENTOS ACTUALIZADOS

Los documentos actualizados se dieron a conocer mediante las socializaciones realizadas a los empleados del área administrativa de la CDMB (anexo N), igualmente se hicieron públicas las actualizaciones en la intranet y la web para que las demás partes interesadas evidencien los nuevos compromisos planteados en la Política integrada del SIGC, Política de Desarrollo de Talento Humano y el Código de Comportamiento Ético.

7.2 IMPLEMENTACIÓN DE DOCUMENTOS CREADOS

Todo el personal del área administrativa de la CDMB conoció los folletos, programas y procedimientos implementados en la entidad, así:

7.2.1 Folleto inducción a la Responsabilidad Social Empresarial

Es de vital importancia para la implementación del Plan de Acción el conocimiento de las directrices de Responsabilidad Social Empresarial, para ello se entregó a cada jefe de oficina del área administrativa de la CDMB un folleto el cual contiene los Principios y Materias fundamentales de RSE, además se colocó en la web para conocimiento de toda la comunidad.

7.2.2 Plegable elementos de protección personal

Se informó a los empleados misionales acerca de los elementos de protección personal, entregando un plegable (anexo D) y ofreciendo una charla sobre el uso adecuado de los mismos (anexo I); el registro de asistencia se encuentra en el anexo 4.

7.2.3 Volante sobre Derechos Humanos

En vista de que la Responsabilidad Social Empresarial está totalmente ligada a los Derechos Humanos, se entregó de un volante el cual informa la importancia de la promoción de los derechos, además se realizó la Armonización del Código de Comportamiento Ético con los mismos (anexo E).

7.2.4 Protocolo de bienvenida

El protocolo de bienvenida es una de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, por esta razón la Corporación establece medidas para ofrecer información de interés a los empleados que inician su labor en la entidad, además dar una bienvenida con emotivos saludos para que el trabajo en la empresa sea más agradable. El protocolo fue publicado en la intranet para conocimiento de todos los empleados del área administrativa de la CDMB.

7.2.5 Protocolo para visitantes

El protocolo para visitantes fue implementado con el fin de brindar información a las empresas, instituciones y la comunidad sobre los pasos que se deben tener en cuenta a la hora de realizar una visita en el área administrativa o en algún predio del área de jurisdicción de la entidad. El protocolo fue publicado en la página web para conocimiento de la comunidad en general.

7.3 IMPLEMENTACIÓN PLAN DE ACCIÓN EN RSE

El proceso de implementación del Plan de Acción en RSE inicia con el desarrollo de los pasos a seguir planteados en el numeral 5.2.

7.3.1 DEFINICIÓN DEL OBJETIVO GENERAL DE LA CDMB

“Fortalecer la imagen corporativa e incluir una ventaja competitiva llevando a cabo su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, contribuyendo así al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus partes interesadas, en pos de apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad dentro del área de jurisdicción.”

7.3.2 DETERMINACIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO

Tabla 7. Determinación del equipo de trabajo

NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA
LUDWING ARLEY ANAYA MENDEZ	DIRECTOR GENERAL	DIRECCIÓN GENERAL
LUZ HELENA MOJICA GAMBOA	JEFE DE OFICINA	ODEIC
SONIA ROCÍO SERRANO LEÓN	TÉCNICO ADMINISTRATIVO	ODEIC
ZULLY VIVIANA CORZO HERNÁNDEZ	PRACTICANTE	ODEIC

7.3.3 DEFINICIÓN DE OBJETIVOS ESPECÍFICOS Y ACCIONES ASOCIADAS

La definición de objetivos específicos se realizó mediante la MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN DE OBJETIVOS Y ACCIONES ASOCIADAS.

- Identificación de Objetivos específicos

El equipo de trabajo inició la identificación de objetivos específicos y acciones asociadas, por ello cada uno leyó en profundidad el Diagnóstico realizado. A continuación se muestran algunos de los objetivos específicos para el equipo de trabajo:

Tabla 8. Identificación de objetivos específicos

TEMA	PUNTOS DÉBILES	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
PRINCIPIO FUNDAMENTAL RSE TRANSPARENCIA	La CDMB no tiene establecidas normas y criterios frente a las cuales evalúa su desempeño en relación con la Responsabilidad Social.	Garantizar el acceso de la información correspondiente al nivel de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.
MATERIA FUNDAMENTAL RSE DERECHOS HUMANOS	En la empresa no se evidencia la socialización de la Carta Universal de los Derechos Humanos.	Armonizar la carta Universal de los Derechos Humanos con el documento institucional (Código de Comportamiento Ético).

<p>MATERIA FUNDAMENTAL RSE DERECHOS HUMANOS</p>	<p>La CDMB no ha divulgado a todo nivel la política de Desarrollo del Talento Humano que ofrece orientación a quienes están dentro de la organización y ligados a ella.</p>	<p>Socializar la Política de Desarrollo del Talento Humano de la CDMB, donde se reconozca el compromiso de la organización en el desarrollo de las competencias, habilidades, destrezas e idoneidad de los servidores públicos.</p>
<p>MATERIA FUNDAMENTAL RSE PRÁCTICAS LABORALES</p>	<p>Se evidencia que la Corporación desarrolla, implementa y mantiene una Política de salud y seguridad en el trabajo pero se presentan falencias.</p>	<p>Fortalecer la Política de seguridad y salud en el trabajo donde se evidencie el compromiso para conseguir un entorno de trabajo seguro, minimizando y evitando los riesgos durante la vida laboral de los trabajadores.</p>
<p>MATERIA FUNDAMENTAL RSE PRÁCTICAS LABORALES</p>	<p>Los empleados misionales manifiestan que la entidad proporciona los elementos de protección personal para la prevención de lesiones, incidentes y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias; pero existen falencias en el control.</p>	<p>Lograr un efectivo acompañamiento en el uso de los elementos de protección personal.</p>

<p>MATERIA FUNDAMENTAL RSE GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN</p>	<p>La Corporación no cuenta con un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño en la Responsabilidad Social.</p>	<p>Crear un sistema de incentivos asociados al desempeño de RSE que permita motivar a las partes interesadas de la CDMB.</p>
<p>MATERIA FUNDAMENTAL RSE PRÁCTICAS LABORALES</p>	<p>La CDMB realiza poco esfuerzo por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen a provocar estrés y enfermedades.</p>	<p>Realizar actividades para minimizar el estrés relacionado con los riesgos psicosociales.</p>
<p>MATERIA FUNDAMENTAL RSE MEDIO AMBIENTE</p>	<p>La Corporación no publica e informa las buenas prácticas en el uso de energía, agua y otros recursos.</p>	<p>Informar periódicamente sobre el resultado de las buenas prácticas en el uso del servicio de energía y agua con el fin de reducir el consumo de éstos.</p>

- Acciones asociadas a los objetivos planteados en la CDMB.

Tabla 9. Matriz de Definición de Objetivos y Acciones Asociadas

OBJETIVO GENERAL: “Fortalecer la imagen corporativa e incluir una ventaja competitiva llevando a cabo su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, contribuyendo así al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus partes interesadas, en pos de apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad dentro del área de jurisdicción.”		
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ÁMBITO DE TRABAJO	ACCIONES PROPUESTAS
1. Garantizar el acceso de la información correspondiente al nivel de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Establecer el compromiso de la entidad frente a la RSE.
		Divulgar el compromiso de la CDMB frente a la RSE mediante la página web.
		Informar periódicamente sobre el nivel de desempeño en el cual se encuentra la CDMB en cuanto a RSE.
		Establecer un plan de trabajo en cuanto a RSE.
2. Armonizar la carta Universal de los Derechos Humanos con el documento institucional (Código de Comportamiento Ético).	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Leer la Carta Universal de los Derechos Humanos y el Código de comportamiento ético de la CDMB.
		Identificar aportes significativos al Código de Comportamiento Ético de la entidad.

	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Hacer uso de los canales de comunicación internos mediante el cual se pueda informar la importancia de gozar de los derechos y libertades fundamentales.
		Realizar charlas formativas donde se promueva el respeto por la Carta Universal de los derechos humanos e informe la importancia que tiene acatar este principio en la Responsabilidad Social Empresarial.
3. Socializar la Política de Desarrollo del Talento Humano de la CDMB, donde se reconozca el compromiso de la organización en el desarrollo de las competencias, habilidades, destrezas e idoneidad de los servidores públicos.	DIRECCIÓN GENERAL	Elaborar una estrategia de integración para fortalecer los conceptos establecidos en la política de Desarrollo del Talento Humano.
		Fortalecer canales de comunicación sencillos y accesibles a todos los empleados donde puedan transmitirse sus sugerencias y observaciones de manera confidencial.
		Fortalecer por medio de los canales de comunicación la política de Desarrollo del Talento Humano.
4. Fortalecer la política de seguridad y salud en el trabajo donde se evidencie el compromiso para	TODOS LOS PROCESOS	Socializar la Política de Seguridad Y Salud en el trabajo.
		Efectuar una encuesta para sensibilizar y afianzar los conocimientos y realizar mejoras en cuanto a la Política de

<p>conseguir un entorno de trabajo seguro, minimizando y evitando los riesgos durante la vida laboral de los trabajadores.</p>		<p>Seguridad y Salud en el trabajo y los elementos de protección personal.</p>
<p>5. Lograr un efectivo acompañamiento en el uso de los elementos de protección personal.</p>	<p>GESTIÓN ESTRATÉGICA A</p>	<p>Realizar seguimiento y control a la Política de Seguridad y Salud en el trabajo.</p> <p>Informar a los empleados de la CDMB el uso correcto de estos elementos, con el fin de prevenir factores de riesgo en los sitios donde se realiza la actividad.</p> <p>Efectuar la encuesta mencionada en el objetivo número 4.</p> <p>Evaluar la utilización de los elementos de protección personal.</p>
<p>6. Crear un sistema de incentivos asociados al desempeño de RSE que permita motivar a las partes interesadas de la CDMB.</p>	<p>DIRECCIÓN GENERAL</p>	<p>Apoyar la implementación del sistema de organizaciones comprometidas con un ambiente sostenible (OCAMS).</p> <p>Dar a conocer el “EMPLEADO DEL MES” resaltando sus aspectos positivos; este reconocimiento social ayuda a saber qué modelo de trabajador se espera.</p> <p>Formulación de metodología de producción más limpia (P+L) y creación de documentos necesarios para la implementación de la metodología.</p>

7. Realizar actividades para minimizar el estrés relacionado con los riesgos psicosociales.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Implementar mecanismos de prevención relacionados con la actividad laboral.
		Realizar una estrategia referente al autocuidado (rumbaterapia).
8. Informar periódicamente sobre el resultado de las buenas prácticas en el uso del servicio de energía y agua con el fin de reducir el consumo de estos.	MEDIO AMBIENTE	Concientizar al empleado acerca de la importancia del uso adecuado de los recursos naturales.
		Incluir en la cartelera de anuncios las buenas prácticas de servicios públicos realizadas en cada mes.
		Publicar por medio de los distintos canales de comunicación el resultado del consumo a las partes interesadas y mostrar los logros obtenidos en las buenas prácticas de agua y energía.
		Realizar seguimiento y medición al consumo de agua y energía.

7.3.4 PRIORIZACIÓN DE ACCIONES

Una vez identificados los objetivos y las acciones asociadas, el equipo de trabajo realizó una priorización de las acciones asociadas dentro de cada uno de los objetivos. El proceso de priorización responde a un contexto donde los recursos son limitados, por lo que no todas las acciones propuestas pueden realizarse, al menos en el corto plazo o simultáneamente.

Para la realización de esta tarea se usó la MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE ACCIONES, además se definieron criterios bajo los cuales se valoraron las diferentes acciones propuestas, se propuso valorar del 1 al 5 cada acción según 3 criterios:

Tabla 10. Valoración de Criterios de evaluación

VALOR	COSTE	FACTIBILIDAD	IMPORTANCIA
1	poco viable económicamente	poco factible	poco importante
5	muy viable económicamente	muy factible	muy importante

Con base a los resultados obtenidos se realizó una priorización de las acciones para cada objetivo específico.

Las acciones que obtuvieron las más altas puntuaciones fueron las más prioritarias dentro de un contexto de presupuesto limitado.

Se tomaron como altas puntuaciones los valores de 14 y 15.

- Matriz de priorización de acciones

Tabla 11. Matriz de Priorización de Acciones

OBJETIVO GENERAL:“Fortalecer la imagen corporativa e incluir una ventaja competitiva llevando a cabo su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, contribuyendo así al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus partes interesadas, en pos de apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad dentro del área de jurisdicción.”

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ÁMBITO DE TRABAJO	ACCIONES PROPUESTAS	CRITERIOS (VALORACIÓN 1 A 5)			PRIORIZACIÓN VALOR TOTAL
			COSTE	FACTIBILIDAD	IMPORTANCIA	
1. Garantizar el acceso de la información correspondiente al nivel de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Establecer el compromiso de la entidad frente a la RSE.	5	5	5	15
		Divulgar el compromiso de la CDMB frente a la RSE mediante la página web.	4	5	5	14
		Informar periódicamente sobre el nivel de desempeño en el cual se encuentra la CDMB en cuanto a RSE.	4	3	4	11
		Establecer un plan de trabajo en cuanto a RSE.	5	5	5	15

2. Armonizar la carta Universal de los Derechos Humanos con el documento institucional (Código de Comportamiento Ético).	GESTIÓN ESTRATÉGICA	Leer la Carta Universal de los Derechos Humanos y el Código de Comportamiento Ético de la CDMB.	5	5	5	15
		Identificar aportes significativos al Código de Comportamiento Ético de la entidad.	5	5	5	15
	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Hacer uso de los canales de comunicación internos mediante el cual se pueda informar la importancia de gozar de los derechos y libertades fundamentales.	5	4	5	14
		Realizar charlas formativas donde se promueva el respeto por la Carta Universal de los derechos humanos e informe la importancia que tiene acatar este principio en la Responsabilidad Social Empresarial.	3	4	4	11

3. Socializar la Política de Desarrollo del Talento Humano de la CDMB, donde se reconozca el compromiso de la organización en el desarrollo de las competencias, habilidades, destrezas e idoneidad de los servidores públicos.	DIRECCIÓN GENERAL	Fortalecer canales de comunicación sencillos y accesibles a todos los empleados donde puedan transmitirse sus sugerencias y observaciones de manera confidencial.	4	4	3	11
		Fortalecer por medio de los canales de comunicación la política de Desarrollo del Talento Humano.	5	5	5	15
		Elaborar una estrategia de integración para fortalecer los conceptos establecidos en la política de Desarrollo del Talento Humano.	4	5	5	14
4. Fortalecer la Política de seguridad y salud en el trabajo donde se evidencie el compromiso para conseguir un entorno de trabajo seguro,	TODOS LOS PROCESOS	Socializar la Política de Seguridad Y Salud en el trabajo.	5	5	5	15
		Efectuar una encuesta para sensibilizar y afianzar los conocimientos y realizar mejoras en cuanto a la Política de Seguridad y Salud en el trabajo y los	5	5	5	15

minimizando y evitando los riesgos durante la vida laboral de los trabajadores.		elementos de protección personal.				
		Realizar seguimiento y control a la Política de Seguridad y Salud en el trabajo.	5	5	5	15
5. Lograr un efectivo acompañamiento en el uso de los elementos de protección personal.	ODEIC	Informar a los empleados de la CDMB el uso correcto de estos elementos, con el fin de prevenir factores de riesgo en los sitios donde se realiza la actividad.	5	4	5	15
		Efectuar la encuesta mencionada en el objetivo número 4.	5	5	5	15
		Evaluar la utilización de los elementos de protección personal.	5	5	5	15
6. Crear un sistema de incentivos asociados al desempeño de RSE que permita motivar a las		Apoyar la implementación del sistema de organizaciones comprometidas con un ambiente sostenible (OCAMS).	5	5	5	15

partes interesadas de la CDMB.	DIRECCIÓN GENERAL	Dar a conocer el “EMPLEADO DEL MES” resaltando sus aspectos positivos; este reconocimiento social ayuda a saber qué modelo de trabajador se espera.	4	2	4	10
		Formulación de metodología de producción más limpia (P+L) y creación de documentos necesarios para la implementación de la metodología.	5	5	5	15
7. Realizar actividades para minimizar el estrés relacionado con los riesgos psicosociales.	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Implementar mecanismos de prevención relacionados con la actividad laboral.	4	5	5	14
		Realizar una estrategia referente al autocuidado (rumbaterapia).	5	5	5	15
8. Informar periódicamente sobre el resultado de las buenas prácticas en el uso del servicio de energía y agua	MEDIO AMBIENTE	Concientizar al empleado acerca de la importancia del uso adecuado de los recursos naturales.	3	4	5	12
		Incluir en la cartelera de anuncios las buenas prácticas de servicios	5	5	5	15

con el fin de reducir el consumo de estos.	públicas realizadas en cada mes.				
	Publicar por medio de los distintos canales de comunicación el resultado del consumo a las partes interesadas y mostrar los logros obtenidos en las buenas prácticas de agua y energía.	5	5	5	15
	Realizar seguimiento y medición al consumo de agua y energía	5	5	5	15

- Resultado Matriz de priorización de acciones

En la matriz de resultado de priorización de acciones se encuentran las acciones con mayor puntaje y el orden en el cual se llevaron a cabo.

Tabla 12. Matriz de Resultados Priorización de Acciones

OBJETIVOS ESPECÍFICOS	ACCIONES PROPUESTAS	ORDEN GENERAL	PRIOR.
			VALOR TOTAL
1. Garantizar el acceso de la información correspondiente al nivel de desempeño de Responsabilidad Social Empresarial.	Establecer el compromiso de la entidad frente a la RSE.	1	15
	Divulgar el compromiso de la CDMB frente a la RSE mediante la página web.	2	14
	Establecer un plan de trabajo en cuanto a RSE.	3	15
2. Armonizar la carta Universal de los Derechos Humanos con el documento institucional (Código de comportamiento ético).	Leer la Carta Universal de los Derechos Humanos y el Código de Comportamiento Ético de la CDMB.	1	15
	Identificar aportes significativos al Código de Comportamiento Ético de la entidad.	2	15
	Hacer uso de los canales de comunicación internos mediante el cual se pueda informar la importancia de gozar de los derechos y libertades	3	14

	fundamentales.		
3. Socializar la Política de Desarrollo del Talento Humano de la CDMB, donde se reconozca el compromiso de la organización en el desarrollo de las competencias, habilidades, destrezas e idoneidad de los servidores públicos.	Fortalecer por medio de los canales de comunicación la Política de Desarrollo del Talento Humano.	1	15
	Elaborar una estrategia de integración para fortalecer los conceptos establecidos en la Política de Desarrollo del Talento Humano.	2	14
4. Fortalecer la política de seguridad y salud en el trabajo donde se evidencie el compromiso para conseguir un entorno de trabajo seguro, minimizando y evitando los riesgos durante la vida laboral de los trabajadores.	Socializar la Política de Seguridad Y Salud en el trabajo.	1	15
	Efectuar una encuesta para sensibilizar y afianzar los conocimientos y realizar mejoras en cuanto a la Política de Seguridad y Salud en el trabajo y los elementos de protección personal.	2	15
	Realizar seguimiento y control a la Política de Seguridad y Salud en el trabajo.	3	15
5. Lograr un efectivo acompañamiento en el uso de los elementos de protección personal.	Informar a los empleados de la CDMB el uso correcto de estos elementos, con el fin de prevenir factores de riesgo en los sitios	2	15

	donde se realiza la actividad.		
	Efectuar la encuesta mencionada en el objetivo número 4. Establecer controles para la entrega de los elementos de protección personal a los servidores públicos.	1	15
	Evaluar la utilización de los elementos de protección personal.	3	13
6. Crear un sistema de incentivos asociados al desempeño de RSE que permita motivar a las partes interesadas de la CDMB	Apoyar la implementación del sistema de organizaciones comprometidas con un ambiente sostenible (OCAMS).	1	15
	Formulación de metodología de producción más limpia (P+L) y creación de documentos necesarios para la implementación de la metodología.	2	15
7. Realizar actividades para minimizar el estrés relacionado con los riesgos psicosociales.	Implementar mecanismos de prevención relacionados con la actividad laboral.	1	14
	Realizar una estrategia referente al autocuidado (rumbaterapia).	2	15
8. Informar periódicamente sobre el resultado de las buenas prácticas en el uso del servicio de energía y agua con el fin de	Incluir en la cartelera de anuncios las buenas prácticas de servicios públicos realizadas en cada mes.	1	14
	Publicar por medio de los distintos canales de comunicación el resultado del consumo a las partes	2	14

reducir el consumo de estos.	interesadas y mostrar los logros obtenidos en las buenas prácticas de agua y energía.		
	Realizar seguimiento y medición al consumo de agua y energía.	3	15

7.3.5 ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN EN RSE

Una vez finalizado el trabajo de priorización el equipo de trabajo, en coordinación y con el visto bueno de la Dirección General, realizó la selección de aquellas acciones prioritarias y trasladó a la Matriz de Plan de Acción, donde se determinaron los responsables, recursos, cronograma y presupuestos necesarios.

Tabla 13. Matriz de Plan de Acción

OBJETIVO GENERAL: “Fortalecer la imagen corporativa e incluir una ventaja competitiva llevando a cabo su estrategia de Responsabilidad Social Empresarial, contribuyendo así al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia sus partes interesadas, en pos de apoyar el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad dentro del área de jurisdicción.”

OBJ.ESP	ACCIONES PRIORIZADAS		RESPONSABLE	PRIORIZACIÓN		PRESUPUEST
	TÍTULO	DESCRIPCIÓN		FECHA INICIO	FECHA A FIN	
1	Establecer el compromiso de la entidad frente a la RSE.	Actualizar el documento donde se encuentra el compromiso de la CDMB frente a la RSE.	ODEIC	26/08/13	30/08/13	\$0
	Divulgar el	Hacer entrega “A LA		30/08/13	30/09/13	\$0

	compromiso de la CDMB frente a la RSE mediante la página web.	OFICINA DE ODEIC” de La Política Integrada del SIGC para ser divulgada por todos los canales de comunicación de la CDMB.	ODEIC			
	Establecer un plan de trabajo en cuanto a RSE.	Elaboración de un documento donde se establezca el plan de trabajo en cuanto a RSE para la CDMB.	ODEIC	01/05/13	25/10/13	\$0
2	Leer la Carta Universal de los Derechos Humanos y el Código de Comportamiento Ético de la CDMB.	Percibir aspectos importantes de la Carta Universal de los Derechos Humanos y el Código de Comportamiento Ético.	ODEIC	19/08/13	23/08/13	\$0
	Identificar aspectos significativos que se puedan añadir al Código de Comportamiento Ético de la entidad.	Elaboración de propuesta Código de Comportamiento Ético con los aportes identificados en la Carta Universal de los Derechos Humanos.	ODEIC	30/08/13	30/09/13	\$0
	Hacer uso de los canales de comunicación internos mediante el cual se pueda	Etiquetar el buzón de información y sugerencias con la asesoría de la oficina de cultura ambiental donde		02/09/13	13/09/13	\$0

	informar la importancia de gozar de los derechos y libertades fundamentales.	se compartan aspectos relacionados con la RSE. Además definir un encargado que atenderá y resolverá las sugerencias de los empleados y realizará registro de las mismas.	ODEIC			
3	Fortalecer por medio de los canales de comunicación de la Política de Desarrollo del Talento Humano.	Hacer entrega “A LA OFICINA DE CULTURA AMBIENTAL” del documento en el cual se encuentra la Política de Desarrollo del Talento Humano para que sea divulgada conocida por todos los empleados de la Corporación.	OCA	30/08/13	30/09/13	\$0
	Elaborar una estrategia de integración para fortalecer los conceptos establecidos en la política de Desarrollo del Talento Humano.	Realizar una campaña de información al personal donde se interactúe y compartan temas relacionados con la Política de Desarrollo del Talento Humano.	ODEIC	01/09/13	30/09/13	\$0
	Socializar la Política de Seguridad Y	Comunicar a los empleados de la CDMB		01/07/13	30/08/13	\$0

4	Salud en el trabajo.	la Política de Seguridad y Salud en el trabajo mediante los canales de comunicación existentes en la Corporación e informar personalmente a cada jefe de dependencia sobre esta política.	ODEIC			
	Efectuar una encuesta para sensibilizar y afianzar los conocimientos y realizar mejoras en cuanto a la Política de Seguridad y Salud en el trabajo y los elementos de protección personal.	Formular preguntas acerca del conocimiento de los empleados hacia la Política de Seguridad y Salud en el trabajo y el uso de los elementos de protección personal. Además identificar y realizar las mejoras posibles.	ODEIC	09/09/13	13/09/13	\$0
	Realizar seguimiento y control a la Política de Seguridad y Salud en el trabajo.	Presentar resultado análisis de encuestas para la toma de decisiones al equipo de gestión del talento humano.	ODEIC SECRETARIA GENERAL	16/09/13	20/09/13	\$0
	Efectuar la encuesta mencionada en el objetivo específico número 4.	Formular preguntas acerca del uso de los elementos de protección personal. Además		09/09/13	13/09/13	\$0

5	Establecer controles para la entrega de los elementos de protección personal a los servidores públicos.	identificar y realizar las mejoras posibles.	ODEIC			
	Informar a los empleados de la CDMB el uso correcto de estos elementos, con el fin de prevenir factores de riesgo en los sitios donde se realiza la actividad.	Elaborar un plegable que contenga de manera explícita el uso correcto de los elementos de protección personal, y hacer entrega de estos a los empleados misionales de la CDMB.	ODEIC	01/07/13	30/08/13	\$0
	Evaluar la utilización de los elementos de protección personal.	Realizar visita de seguimiento.	ODEIC	01/07/13	10/10/13	\$0
6	Apoyar la implementación del sistema “Organizaciones Comprometidas con un Ambiente Sostenible” (OCAMS).	Plantear la participación de la Responsabilidad Social en el programa OCAMS e involucrar a las organizaciones para que adopten el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).	OCA	01/06/13	30/11/13	\$0
	Formulación de metodología de	Elaboración de un documento el cual		01/06/13	30/11/13	\$0

	producción más limpia (P+L) y creación de documentos necesarios para la implementación de la metodología.	contiene el programa de Producción Más Limpia "OCAMS", cuya metodología está compuesta por seis fases que abarcan desde el compromiso de la gerencia, la conformación del equipo de trabajo de P+L en la entidad y las opciones de mejoramiento continuo del programa.	OCA			
7	Implementar mecanismos de prevención relacionados con la actividad laboral.	Promover y mantener el alto grado de bienestar físico, mental y social de los empleados CDMB mediante una difusión de programas no relacionados con la actividad laboral.	ORG. SAAVE DRA Y ODEIC	25/09/13	30/09/13	\$0
	Realizar una estrategia referente al autocuidado (rumbaterapia).	Dar espacios semanales de una hora para el autocuidado. Apoyo en la realización de actividades en la semana de la salud.	ODEIC	15/07/13	23/09/13	\$0
	Incluir en la cartelera de anuncios las buenas	Anexar avisos llamativos a la cartelera de anuncios sobre las prácticas de	ODEIC	09/09/13		\$0

8	prácticas de servicios públicos realizadas en cada mes.	servicios públicos.				
	Publicar el resultado del consumo a las partes interesadas y mostrar los logros obtenidos en las buenas prácticas de agua y energía.	Hacer entrega "A LA OFICINA DE CULTURA AMBIENTAL" del documento en el cual se encuentra el resultado del consumo de servicios públicos para que se divulgue la información y sea conocida por todos los empleados de la Corporación.	OCA	16/08/13		\$0
	Realizar seguimiento y medición al consumo de agua y energía	Diligenciar la hoja de vida de los indicadores de disminución del consumo de energía eléctrica y disminución de consumo de agua para la toma de decisiones.	ODEIC	02/10/13	04/10/13	\$0

7.3.6 DISEÑO DE INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

En esta etapa se diseñan los indicadores de seguimiento y control de las operaciones previstas en el Plan de Acción. La función de estos indicadores es medir el avance de la ejecución del Plan de Acción en la empresa.

Una vez diseñados los indicadores de seguimiento y control, se introdujeron en la **MATRIZ DE SEGUIMIENTO Y CONTROL DEL PLAN DE ACCIÓN**.

La matriz de seguimiento y control del plan de acción contiene la siguiente información:

- Objetivo específico
- Forma de cálculo
- Responsable
- Valor meta, valor inicio y valor alcanzado
- Fecha inicio y fecha actual
- Frecuencia de medición
- Valor del cálculo

Tabla 14. Matriz de Seguimiento y Control

OBJ.	SEGUIMIENTO Y CONTROL									
	INDICADOR	FORMA DE CÁLCULO	RESPONSABLE	VALOR META	FECHA INICIO	VALOR INICIO	FECHA ACTUAL	VALOR ALCANZADO	FRECUENCIA DE MEDICIÓN	VALOR DEL CÁLCULO
1, 2, 3	% personal informado con el compromiso de RSE, el código de Comportamiento Ético y la Política de Desarrollo de Talento Humano	(# empleados que conocen el compromiso RSE, el código de comportamiento ético y la Política de Desarrollo de Talento Humano/ # total de empleados)*100	ODEIC	70%	OCTUBRE/2013	0%	ENERO/2014	71%	TRIMESTRAL	$\frac{120}{169}$
4.	Aplicar y evaluar encuesta: Política de seguridad y salud ocupacional	(# empleados encuestados que conocen la Política de Seguridad y Salud Ocupacional/# total de encuestas aplicadas)*100	ODEIC	80%	OCTUBRE/2013	20%	ENERO/2014	88%	TRIMESTRAL	$\frac{35}{40}$
5.	Aplicar y evaluar encuestas: elementos de protección personal	(# empleados encuestados que conocen el uso adecuado de los elementos de protección personal/# total de encuestas aplicadas)*100	ODEIC	80%	OCTUBRE/2013	10%	ENERO/2014	88%	TRIMESTRAL	$\frac{35}{40}$

7	% personal que participa en actividades no relacionadas con temas laborales	(# empleados que asisten a actividades laborales/ empleados CDMB)*100	Total	ODEIC	25%	OCTUBRE/2013	5%	ENERO/2014	29%	TRIMESTRAL	<u>50</u> 169
---	---	---	-------	-------	-----	--------------	----	------------	-----	------------	------------------

7.4 CUMPLIMIENTO DE ACCIONES PRIORIZADAS

A continuación se muestran las acciones propuestas en el Plan de Acción y cómo se llevó a cabo su cumplimiento.

Tabla 15. Cumplimiento de Objetivos Específicos Plan de Acción en RSE

OBJ. ESP	ACCIONES PRIORIZADAS		CUMPLIMIENTO
	TÍTULO	DESCRIPCIÓN	
1	Establecer el compromiso de la entidad frente a la RSE.	Actualizar el documento donde se encuentra el compromiso de la CDMB frente a la RSE.	Se actualizó la Política Integrada del SIGC. (ver numeral 6.1.1)
	Divulgar el compromiso de la CDMB frente a la RSE mediante la página web.	Hacer entrega "A LA OFICINA DE ODEIC" de La Política Integrada del SIGC para ser divulgada por todos los canales de comunicación de la CDMB.	Se entregó la Política Integrada del SIGC a la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva y fue divulgada mediante la web e intranet (anexo J).
	Establecer un plan de trabajo en cuanto a RSE.	Elaboración de un documento donde se establezca el plan de	Plan de Acción en Responsabilidad Social para la CDMB (ver

		trabajo en cuanto a RSE para la CDMB.	numerales 5.2 y 7.3)
2	Leer la Carta Universal de los Derechos Humanos y el Código de Comportamiento Ético de la CDMB.	Percibir aspectos importantes de la Carta Universal de los Derechos Humanos y el Código de Comportamiento Ético.	Se tomaron aspectos importantes de la Carta Universal de los Derechos Humanos (anexo E).
	Identificar aspectos significativos que se puedan añadir al Código de Comportamiento Ético de la entidad.	Elaboración de propuesta de Código de Comportamiento Ético con los aportes identificados en la Carta Universal de los Derechos Humanos.	Actualización del documento Código de Comportamiento Ético involucrando Derechos Humanos (anexo 3).
	Hacer uso de los canales de comunicación internos mediante el cual se pueda informar la importancia de gozar de los derechos y libertades fundamentales.	Etiquetar el buzón de información y sugerencias con la asesoría de la oficina de cultura ambiental donde se compartan aspectos relacionados con la RSE. Además definir un encargado que atenderá y resolverá las sugerencias de los empleados y realizará registro de las mismas.	Se etiquetó el buzón de información y sugerencias, espacio donde se compartirán aspectos relacionados con la RSE (anexo K).
	Fortalecer por	Hacer entrega “A LA	Se entregó la Política de

3	medio de los canales de comunicación de la Política de Desarrollo del Talento Humano.	OFICINA DE CULTURA AMBIENTAL” del documento en el cual se encuentra la Política de Desarrollo de Talento Humano para que sea divulgada conocida por todos los empleados de la Corporación.	Desarrollo de Talento Humano a la Oficina de Direccionamiento Estratégico e Inteligencia Competitiva y fue divulgada mediante la web e intranet (anexo L).
	Elaborar una estrategia de integración para fortalecer los conceptos establecidos en la política de Desarrollo del Talento Humano.	Realizar una campaña de información al personal donde se interactúe y compartan temas relacionados con la política de Desarrollo del Talento Humano.	Se realizó una campaña de divulgación donde los empleados del área administrativa de la CDMB conocieron las reformas a la Política de Desarrollo de Talento Humano (anexo M).
4	Socializar la Política de Seguridad Y Salud en el trabajo.	Comunicar a los empleados de la CDMB la Política de Seguridad y Salud en el trabajo mediante los canales de comunicación existentes en la Corporación e informar personalmente a cada jefe de dependencia sobre esta política.	Se dió a conocer la Política integrada del SIGC mediante el panel informativo, la web e intranet (anexo N).
	Efectuar una	Formular preguntas	Se llevó a cabo una

	<p>encuesta para sensibilizar y afianzar los conocimientos y realizar mejoras en cuanto a la Política de Seguridad y Salud en el trabajo y los elementos de protección personal.</p>	<p>acerca del conocimiento de los empleados hacia la Política de Seguridad y Salud en el trabajo y el uso de los elementos de protección personal. Además identificar y realizar las mejoras posibles a estos aspectos.</p>	<p>encuesta en la cual se formularon preguntas acerca de la Política de Seguridad y Salud en el trabajo, también sobre elementos de protección personal (anexo O).</p>
	<p>Realizar seguimiento y control a la Política de Seguridad y Salud en el trabajo.</p>	<p>Presentar resultado análisis de encuestas para la toma de decisiones al equipo de gestión del talento humano.</p>	<p>Se tabularon las encuestas y se presentó el resultado al equipo de Gestión del Talento Humano (anexo P).</p>
5	<p>Efectuar la encuesta mencionada en el objetivo número 4. Establecer controles para la entrega de los elementos de protección personal a los servidores públicos.</p>	<p>Formular preguntas acerca del uso de los elementos de protección personal. Además identificar y realizar las mejoras posibles.</p>	<p>Se mostraron los aspectos positivos y negativos encontrados, igualmente se plantearon mejoras (anexo Q).</p>
	<p>Informar a los empleados de la CDMB el uso correcto de estos</p>	<p>Elaborar un plegable que contenga de manera explícita el uso correcto de los elementos de</p>	<p>Se elaboró y entregó un plegable sobre el uso de los elementos de protección personal (anexo</p>

	elementos, con el fin de prevenir factores de riesgo en los sitios donde se realiza la actividad.	protección personal, y hacer entrega de estos a los empleados misionales de la CDMB.	D).
	Evaluar la utilización de los elementos de protección personal.	Realizar visita de seguimiento.	Se verificó el correcto uso de los elementos de protección personal mediante visitas periódicas a los empleados misionales de la CDMB (anexo R).
	Apoyar la implementación del sistema “Organizaciones Comprometidas con un Ambiente Sostenible” (OCAMS).	Plantear la participación de la Responsabilidad Social en el programa OCAMS e involucrar a las organizaciones para que adopten el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).	Participación en la metodología y actividades realizadas para la creación del programa OCAMS.
6	Formulación de metodología de producción más limpia (P+L) y creación de documentos necesarios para la implementación de	Elaboración de un documento el cual contiene el programa de Producción Más Limpia “OCAMS”, cuya metodología está compuesta por seis fases que abarcan desde el	Se elaboró documento el cual contiene el programa de producción más limpia OCAMS (anexo 6).

	la metodología.	compromiso de la gerencia, la conformación del equipo de trabajo de P+L en la entidad y las opciones de mejoramiento continuo del programa.	
7	Implementar mecanismos de prevención relacionados con la actividad laboral.	Promover y mantener el alto grado de bienestar físico, mental y social de los empleados CDMB mediante una difusión de programas no relacionados con la actividad laboral.	Se realizó una visita de la Organización Saavedra “Academia de danza y baile” donde compartió su protocolo con los empleados del área administrativa de la CDMB. Igualmente la compañía de telecomunicaciones CLARO hizo presencia con la promoción de sus productos (anexo S).
	Realizar una estrategia referente al autocuidado (rumbaterapia).	Dar espacios semanales de una hora para el autocuidado. Apoyo en la realización de actividades en la semana de la salud.	La estrategia referente al autocuidado inició desde el mes de mayo, donde todas las semanas los días miércoles o viernes se dan espacios de una hora para que los empleados administrativos de la CDMB disfruten de un

			espacio de relajación y esparcimiento (anexo T).
8	Incluir en la cartelera de anuncios las buenas prácticas de servicios públicos realizadas en cada mes.	Anexar avisos llamativos a la cartelera de anuncios sobre las prácticas de servicios públicos.	Se incluyó en el panel informativo las buenas prácticas de servicios públicos, donde se motiva al empleado CDMB a hacer buen uso del agua y la energía (anexo U).
	Publicar el resultado del consumo a las partes interesadas y mostrar los logros obtenidos en las buenas prácticas de agua y energía.	Hacer entrega “A LA OFICINA DE CULTURA AMBIENTAL” del documento en el cual se encuentra el resultado del consumo de servicios públicos para que se divulgue la información y sea conocida por todos los empleados de la Corporación.	Se hizo entrega a la Oficina de Cultura Ambiental los formatos donde se evidencia el consumo de servicios públicos para que mediante el panel informativo sean publicados y conocidos por los empleados y la comunidad (anexo V).
	Realizar seguimiento y medición al consumo de agua y energía	Diligenciar la hoja de vida de los indicadores de disminución del consumo de energía eléctrica y disminución de consumo de agua para la toma de decisiones.	Se diligenciaron las hojas de vida de los indicadores de consumo de energía eléctrica y agua, además se continuó con la campaña de buenas prácticas de servicios públicos (anexo W).

7.5 IMPLEMENTACIÓN DE PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

Se tomó la decisión de difundir y comunicar las actividades y los progresos obtenidos en materia de Responsabilidad Social Empresarial, ya que se realizaron cambios notables en la Política de Desarrollo de Talento Humano, Política del Sistema Integrado de Gestión y Control, el Código de Comportamiento Ético, adecuación de buzón, entre otras y gran parte del personal no estaban informados sobre estas prácticas.

Además se incluyó dentro del Plan de Comunicación y Difusión la participación activa de los Grupos de Interés, se buscó intervención de cada uno de ellos y se estableció una plataforma de Comunicación la cual brinda un espacio abierto para plantear mejoras, sugerencias o aportes en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

El proceso de implementación del Plan de Comunicación y Difusión en RSE inicia con el desarrollo de los pasos a seguir planteados en el numeral 5.3.

7.5.1 DEFINICIÓN DEL EQUIPO DE TRABAJO PARA LA ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN DE LA CDMB EN RSE

Tabla 16. Determinación Equipo de trabajo- Plan de Comunicación y Difusión

NOMBRE			CARGO	DEPENDENCIA
LUDWING MENDEZ	ARLEY	ANAYA	DIRECTOR GENERAL	DIRECCIÓN GENERAL
LUZ ELENA MOJICA GAMBOA			JEFE OFICINA	ODEIC
SONIA ROCÍO SERRANO LEÓN			TÉCNICO ADMINISTRATIVO	ODEIC
ZULLY HERNÁNDEZ	VIVIANA	CORZO	PRACTICANTE UNIVERSITARIO	ODEIC

7.5.2 REVISIÓN DEL DIAGNÓSTICO PREVIO Y PLAN DE ACCIÓN EN RSE

Se revisaron los documentos generados a lo largo del proceso de puesta en marcha de la estrategia en materia de RSE, estos documentos son el marco de referencia ya que contienen:

- Los objetivos generales de la empresa en el marco de la RSE
- Los puntos fuertes y débiles de la empresa
- Las acciones priorizadas para la ejecución del plan de acción.

A partir de estos planteamientos se diseñó el plan de comunicación en RSE.

7.5.3 EL MAPA DE DIÁLOGO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS, SELECCIÓN DE LOS MÉTODOS DE RELACIÓN, TEMAS DE INTERÉS Y RESPONSABLES

En vista de que la CDMB tiene identificada las partes interesadas, se inició con el Mapa de Diálogo con los grupos de interés para elaborar el Plan de Comunicación en RSE.

Para realizar el análisis con los grupos de interés de la empresa se definieron los siguientes aspectos:

- Tipo
- Descripción y características de los grupos de interés
- Temas de interés para los Grupos de Interés (requisitos, necesidades y expectativas) y para la empresa (objetivos y expectativas).
- Requerimiento de la relación con el Grupos de Interés (mínimo esfuerzo, mantenerlos informados, mantenerlos satisfechos o agentes clave).

Tabla 17. Relación con los Grupos de Interés

TIPO	GRUPO DE INTERÉS	DESCRIPCIÓN CARACTERÍSTICAS	EXPECTATIVAS – TEMAS DE INTERÉS		REQUERIMIENTO DE RELACIÓN
			PARA EL GRUPO DE INTERÉS	PARA LA EMPRESA	
INTERNO	ASAMBLEA CORPORATIVA	Representantes legales de todas las entidades territoriales del área de jurisdicción	Confiabilidad, transparencia y responsabilidad	Apoyo, confianza y representación efectiva	AGENTES CLAVE
INTERNO	CONSEJO DIRECTIVO	<ul style="list-style-type: none"> *Gobernador del departamento *Representante de la presidencia de la república *Representante de MAVDT *Alcaldes del área de jurisdicción *Representantes del sector privado *Representantes sin ánimo de lucro *Representantes comunidades indígenas o etnias. 	Confiabilidad, transparencia, responsabilidad y administración eficiente de los recursos	Apoyo, confianza, representación y toma de decisiones efectiva	AGENTES CLAVE
INTERNO	SERVIDORES PÚBLICOS	<ul style="list-style-type: none"> *Empleados públicos de carrera *Funcionarios de libre nombramiento y remoción *Provisionales *Contratistas 	Formación, buenas condiciones laborales, retribución, seguridad, salud y bienestar social	Productividad, lealtad, compromiso y buen clima laboral	AGENTES CLAVE

EXTERNO	CLIENTES	<ul style="list-style-type: none"> *Personas naturales *Personas jurídicas (sector productivo) *Entidades públicas (entesterritoriales, ministeriodeambiente, vivienda y desarrollo territorial) *Empresas de alcantarillado Centros educativos y de formación *Organizaciones gubernamentales no Comunidad 	Servicio oportuno, eficiente, amable, con tiempos de respuesta cortos y alta satisfacción	Buena imagen corporativa	AGENTE S CLAVE
EXTERNO	AGENTES SOCIALES	<ul style="list-style-type: none"> *Juntas comunales *Grupos sociales *Medios de comunicación *Organizaciones sindicales *Organizaciones gubernamentales no *(ONG´S) 	Servicio oportuno, eficiente, amable, con tiempos de respuesta cortos y alta satisfacción	Buena imagen corporativa	AGENTE S CLAVE
EXTERNO	PROVEEDORES	Aportan trabajos, productos y servicios sin pertenecer a la entidad (persona natural o jurídica)	Transparencia, seguridad, fidelidad,	Producto con alta calidad, buen precio, efectividad en el tiempo y descuentos	AGENTE S CLAVE

El mapa de diálogo incluye 4 columnas referidas al establecimiento de los canales de diálogo con cada uno de los grupos de interés identificados y priorizados.

Tabla 18. Mapa de Diálogo con los Grupos de Interés

TIPO	GRUPO DE INTERÉS	RESPONSABLE DE LA EMPRESA	MÉTODO DE RELACIÓN	INTERLOCUTOR EN EL GRUPO DE INTERÉS
INTERNO	SERVIDORES PÚBLICOS	DIRECTOR GENERAL	Buzón de sugerencias	Subdirectores, Jefes de oficina y Secretario general
			Carteles	
			Intranet	
			Comités primarios	
			Encuesta clima laboral	
INTERNO	CLIENTES	DIRECTOR GENERAL	Plataforma quejas y reclamos	Oficina de Atención al Ciudadano, Jefe Cultura Ambiental
			Encuesta satisfacción al cliente	
			Buzón de sugerencias	
EXTERNO	AGENTES SOCIALES	DIRECTOR GENERAL	Plataforma quejas y reclamos	Oficina de Atención al Ciudadano, Jefe Cultura Ambiental
			Encuesta satisfacción al cliente	
			Buzón de	

			sugerencias	
EXTERNO	PROVEEDOR ES	DIRECTOR GENERAL	Oficina de contratación	Jefe oficina de Contratación, Almacenista, Coordinador de Recursos Físicos
			Informe de RSE	
			Entrevistas	

7.5.4 ELABORACIÓN DEL PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

En esta etapa se elaboraron las fichas de comunicación las cuales representan el desarrollo de los contenidos del Plan de Comunicación en RSE de la empresa.

Cada ficha tiene los siguientes contenidos:

- Método de relación: tema sobre el cual se elaborará la ficha
- Responsable: encargado de dar respuesta a la solicitud
- Presupuesto estimado: costo estimado
- Alcance: número de personas involucradas
- Objetivo: objetivos planteados en cuanto al método de relación
- Descripción: como dar cumplimiento a los objetivos
- Contenidos: aspectos importantes del tema
- Tareas a realizar: actividades programadas para dar cumplimiento a los objetivos
- Periodicidad: cada cuanto se realiza la solicitud

La ficha de comunicación es un espacio en el cual cada grupo de interés puede relacionarse con la entidad y exponer sus puntos de vista a cualquier inquietud o solicitud en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

La figura 12 es un formato de la ficha de comunicación que se utilizará en la CDMB para la integración con los grupos de interés.

Figura 12. Formato ficha de Comunicación Grupos de Interés

CÓDIGO:	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	ESTADO:
TIPO: INTERNO	GRUPO DE INTERÉS:	MÉTODO DE RELACIÓN:
RESPONSABLE:	PRESUPUESTO ESTIMADO:	
ALCANCE:	PERIODICIDAD:	
OBJETIVO:		
DESCRIPCIÓN:		
CONTENIDOS:		
TAREAS A DESARROLLAR:		
RESULTADOS OBTENIDOS:		

Fuente: Cuadernos de trabajo de responsabilidad social empresarial para PYME Cámara Valencia

A continuación se muestra un ejemplo en el cual se desea elaborar una encuesta de Clima Laboral en la CDMB.

Figura 13. Ejemplo ficha de Comunicación Grupos de Interés- Encuesta de Clima Laboral

CÓDIGO: CI-SP-1	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	ESTADO: PENDIENTE DE EJECUTAR
TIPO: INTERNO	GRUPO DE INTERÉS: SERVIDORES PÚBLICOS	MÉTODO DE RELACIÓN: ENCUESTA CLIMA LABORAL
RESPONSABLE: HUMANOS	RECURSOS	PRESUPUESTO ESTIMADO:
ALCANCE: EMPLEADOS DE LA CDMB	TODOS LOS	PERIODICIDAD: ANUAL
OBJETIVO:		
<ul style="list-style-type: none"> • Conocer los niveles de satisfacción del personal con respecto a las condiciones laborales de forma detallada. • Conocer los principales temas de insatisfacción de los trabajadores. 		
DESCRIPCIÓN: la encuesta de clima laboral se realizará una vez al año. Su		

ejecución será realizada por el personal de RECURSOS HUMANOS. La encuesta será anónima por lo que será diligenciada por los empleados por escrito y depositada en el buzón de sugerencias. El análisis de los resultados será realizado por un empleado de ODEIC y un empleado de RECURSOS HUMANOS. El informe de los resultados deberá ser publicado en los paneles informativos y en la intranet de la CDMB para el conocimiento de todos los empleados.

CONTENIDOS: los contenidos mínimos de la encuesta son los siguientes:

- Horarios de trabajo
- Comodidad en los puestos de trabajo (iluminación, ventilación, temperatura, equipos, etc.)
- Seguridad laboral
- Relación con el personal ascendente
- Relación con los compañeros
- Salarios
- Beneficios sociales
- Conciliación de la vida laboral y personal

TAREAS A DESARROLLAR:

- Comunicar a los empleados la realización de la encuesta
- Coordinar la aplicación de la encuesta
- Realizar el seguimiento a la empresa
- Coordinar la presentación de resultados a la Dirección General
- Comunicar los resultados de la encuesta a los empleados (paneles informativos)
- Presentar propuestas de mejora a la Dirección General

INDICADORES DE SEGUIMIENTO:

- Porcentaje de participación

RESULTADOS OBTENIDOS:

- Pendiente de su ejecución

Fuente: Cuadernos de trabajo de responsabilidad social empresarial para PYME Cámara Valencia

7.6 CUMPLIMIENTO DEL PLAN DE COMUNICACIÓN Y DIFUSIÓN

Para dar un óptimo cumplimiento al Plan de Comunicación y Difusión se dialogó con los grupos de interés priorizados, se recopiló información acerca de las expectativas que tenían de la empresa y viceversa.

Además se usaron las plataformas de información como web, intranet, panel informativo, entre otros, para informar los progresos obtenidos en materia de Responsabilidad Social Empresarial y las reformas en la documentación.

7.7. IMPLEMENTACIÓN DE PROTOCOLOS

Mediante la realización del diagnóstico sobre buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial para con los grupos de interés se determinó que la entidad carece de protocolos para dar bienvenida a los empleados e igualmente protocolos para visitantes.

Mediante el Plan de Acción en RSE se implementaron en la entidad los protocolos de bienvenida (anexo F) y para visitantes (anexo G).

8 SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN

Es importante e indispensable dar a conocer los beneficios y mejoras obtenidas con la implementación del Plan de Acción, para ello se realizaron jornadas de socialización y capacitación con el objetivo de documentar a los empleados del área Administrativa de la CDMB sobre el tema de Responsabilidad Social Empresarial, sus principios y materias fundamentales así como su importancia en la realización de las actividades de la organización.

Por consiguiente, se realizaron actividades necesarias para interactuar con el personal y lograr la vinculación con la implantación del Plan de Acción basado en la norma de Responsabilidad Social Empresarial NTC ISO 26000:2010, usando la técnica romper con la predisposición, con el fin de crear una cultura de cambio y mejora en la empresa.

Las capacitaciones se registraron por medio de un formato de asistencia (anexo 5).

Imagen 4. Capacitaciones a empleados del área administrativa de la CDMB



9 EVALUACIÓN Y VERIFICACIÓN

En esta etapa se evaluó el sistema, verificando el cumplimiento de los requisitos planteados en la Norma ISO 26000:2010 de Responsabilidad Social Empresarial.

Una vez realizada la auditoría se elaboró un plan de mejora en el cual se establecen las acciones correctivas y/o preventivas necesarias para eliminar los factores causantes de las no conformidades encontradas.

9.1 AUDITORÍA INTERNA

Con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos en el proyecto, se realizó una auditoría interna, con el fin de examinar y evaluar la eficacia de la implementación del Plan de Acción en Responsabilidad Social Empresarial.

Además verificar el cumplimiento de los requisitos planteados en la NTC ISO 26000:2010.

Para la realización de la auditoría se usaron los siguientes formatos:

- Programa de auditoría V-ES-FO03 versión 2 (anexo 7)
- Plan de auditoría V-ES-FO04 versión 1(anexo 8)
- Listado de verificación V-ES-FO05 versión 2 (anexo 9)
- Reporte de auditoría V-ES-FO08 versión 3 (anexo 10)
- Cronograma de auditorías V-ES-F006 versión 3 (ver anexo 11)

9.1.1 AUDITOR

SONIA ROCIO SERRANO LEÓN

9.1.2 ALCANCE DE LA AUDITORÍA

Este Programa de Auditorías identifica la planeación de las Auditorías Internas Integrales que serán realizadas al proceso de Gestión Estratégica a partir del 15 de

noviembre de 2013 en la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga-CDMB, según lo descrito en el Cronograma de Auditorías N° 008 aprobado por el Comité Coordinador del SIGC.

9.1.3 OBJETIVOS DE LA AUDITORÍA

- Verificar el cumplimiento de las normas constitucionales, legales y de autorregulación que son aplicables en materia de Responsabilidad Social Empresarial.
- Evaluar el cumplimiento de los objetivos y metas aplicables en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

9.1.4 FORTALEZAS

- La CDMB se involucra con las partes interesadas adoptando políticas y compromisos que enfatizan en la importancia de la transparencia e integridad en las actuaciones, comportamientos, decisiones y relaciones con los grupos de interés, además asegura un manejo responsable de la Entidad, y la generación de confianza en las Partes Interesadas.
- La entidad respeta y promueve la Carta Universal de los Derechos Humanos.
- La Corporación desarrolla estrategias, objetivos y metas que reflejan su compromiso hacia la responsabilidad social
- La entidad desarrolla, implementa y mantiene una Política de Seguridad y Salud en el Trabajo y un programa de Seguridad y Salud en el trabajo.
- La entidad desarrolla, implementa y mantiene unos Programas de Gestión Ambiental.
- La CDMB permitió y motivo la participación de todos los Empleados para la formación y toma de conciencia.

9.1.5 HALLAZGOS

Tabla 19. Resultados auditoría y acciones correctivas

NO CONFORMIDADES	ACCIONES CORRECTIVAS
La entidad informa a sus partes interesadas progresos y actividades relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial mediante intranet, folletos, cartelera de avisos, etc., pero no de manera formal.	La entidad debe evaluar la publicación de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, mediante la aplicación de la metodología del GRI.
Mediante los resultados obtenidos por una encuesta realizada a los empleados del área administrativa de la entidad, se evidencia discriminación al contratar en su mayoría personal femenino.	Incorporar al Plan de Género 2014-2015 una Política de género y equidad.

9.2 LISTADOS DE VERIFICACIÓN FINAL

Además de realizarla auditoría interna, se efectuó un cuestionario de verificación en RSE y se investigaron las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que la CDMB realiza con cada grupo de interés.

9.2.1 CUESTIONARIO DE VERIFICACIÓN

Se realizó el diagnóstico previo en RSE mediante el diseño de 6 cuestionarios (anexo Y), uno para cada área de trabajo, así: Dirección empresarial, Clientes, Recursos Humanos, Entorno Social, Proveedores y Subcontratistas y Medio Ambiente, con el fin de determinar el grado de cumplimiento de acciones relacionadas con la RSE en cada una de ellas.

- a. **Dirección empresarial:** temas globales relacionados con la estrategia, políticas y compromisos que haya asumido la empresa de manera voluntaria, así como el grado de comunicación de estos.
- b. **Clientes:** trato a los clientes, mecanismos de evaluación de su satisfacción, canales de comunicación con ellos (reclamaciones y sugerencias), responsabilidad del producto.
- c. **Recursos humanos:** selección y promoción, política de incentivos, formación, clima laboral, derechos humanos, comunicación interna. Conciliación de la vida laboral y personal. Prevención de riesgos laborales, beneficios sociales.
- d. **Entorno social:** relaciones con la comunidad, ONG, asociaciones y otros grupos de interés en el entorno social de la empresa.
- e. **Proveedores y Subcontratistas:** selección, fidelización, alianzas, trato y comunicación con los proveedores y subcontratistas.
- f. **Medio ambiente:** acciones dirigidas a disminuir el impacto negativo de la actividad en el entorno, innovaciones de producto, de gestión o de procesos.

Tabla 20. Áreas de trabajo y temas del cuestionario de verificación

ÁREA DE TRABAJO	TEMAS
Dirección empresarial	Grupos de interés
	Responsabilidades legales
	Situación de la RSE en la organización
	Políticas empresariales y sistemas de gestión
	Buen gobierno
	Comunicación de la RSE
	Evaluación de la satisfacción del cliente

Clientes	Promoción de la participación del cliente- quejas y sugerencias	
	Publicidad	
	Comunicación en materia de RSE	
Recurso Humanos	Selección y promoción del personal	
	Beneficios sociales	
	Conciliación de la vida personal y laboral	
	Prevención de riesgos profesionales	
	Formación	
	Clima laboral	
	Evaluación de los empleados	
	Medidas disciplinarias	
	Voluntariado empresarial	
	Relación con asociados sindicales	
	Derechos humanos	
	Comunicación de la RSE	
	Entorno Social	Identificación de grupos sociales
		Canales de comunicación
Incorporación de las expectativas sociales en la empresa		
Cooperación social empresarial		
Comunicación en materia de RSE		
Provedores y Subcontratistas	Criterios de selección	
	Trato respetuoso	
	Alianzas	
	Comunicación de la RSE	
Medio Ambiente	Gestión en materia ambiental	

	Reducción de impactos ambientales en la producción
	Cuidado del entorno
	Innovación ambiental
	Comunicación

Fuente: Cuadernos de trabajo de responsabilidad social empresarial para PYME Cámara Valencia

9.2.2 BUENAS PRÁCTICAS DE RSE EN LA CDMB

A continuación se muestra una tabla que contiene buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial para cada grupo de interés y el cumplimiento dentro de la CDMB.

Tabla 21. Buenas prácticas de RSE en la CDMB

GRUPO DE INTERÉS	ACTIVIDAD	CUMPLIMIENTO	
		SI	NO
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Creación de herramientas de comunicación interna.	X	
	Elaboración de un protocolo de bienvenida a la empresa.		X
	Aplicación de medidas de Género y Equidad.	X	
	Aplicación de programas de salud y bienestar, como dejar de fumar.	X	
	Premiar el reconocimiento de los trabajadores.	X	
CLIENTES	Prestación de servicios con un departamento de atención al cliente, con posibilidad de que el cliente presente sugerencias y reclamaciones.	X	
	Habilitar programas para clientes con total o	X	

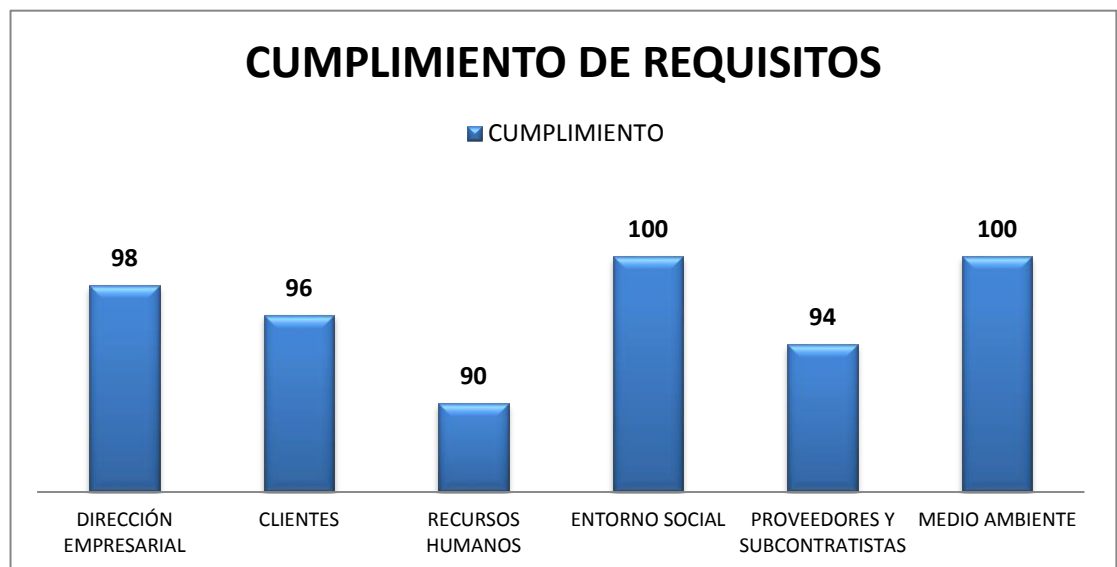
	parcial discapacidad. Con esto, se pretende facilitarles las gestiones y las compras en la empresa. Por ejemplo: página web accesible.		
	Disponer de un contacto (teléfono, correo, dirección física) visible y para comunicarse con el cliente de forma fluida.	X	
	Garantizar la calidad de los servicios de la empresa mediante certificaciones de calidad, de respeto al medio ambiente, etc.	X	
	Premiar la fidelidad de los clientes	X	
	Realizar visitas guiadas a la empresa para que el cliente obtenga mayor confianza en la imagen.		X
PROVEEDORES	Reforzar las actuaciones éticas en la relación con los proveedores y la competencia.	X	
	Apoyar y contratar a proveedores locales si cumplen nuestras expectativas.		X
	Buscar acuerdos permanentes con los proveedores.	X	
	Visitar las instalaciones de los proveedores para asegurarnos de que todo está en orden; así mismo, la empresa puede invitar a los proveedores a conocer físicamente donde trabajan creando confianza mutua.	X	
MEDIO AMBIENTE	Utilizar material reciclado en la oficina.	X	
	Reciclar dentro de la empresa.	X	
	Mantener una temperatura adecuada en las instalaciones	X	
	Apostar por la eficiencia en los procesos productivos: usar los mínimos recursos y generar el mínimo de residuos posibles	X	

9.3 CONCLUSIÓN LISTADO DE VERIFICACIÓN FINAL

Mediante la realización del listado de verificación se pudo observar que la entidad cumple satisfactoriamente con la mayoría de los requisitos planteados en el diagnóstico previo en RSE.

El siguiente diagrama de barras muestra gráficamente el cumplimiento de los requisitos en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

Figura 14. Cumplimiento de requisitos de RSE en la CDMB



9.3.1 MEJORAS ALCANZADAS

La siguiente tabla contiene los puntos fuertes y débiles encontrados en el diagnóstico de verificación final.

Tabla 22. Puntos fuertes y débiles encontrados en el listado de verificación final

PUNTOS FUERTES	PUNTOS DÉBILES
La entidad tiene identificado y priorizado sus partes interesadas.	No se ha establecido un
La entidad ha informado a todos las partes interesadas sobre las actividades en materia de RSE que ha realizado y viene realizando.	sistema de evaluación del trato que reciben los
La Corporación realiza reuniones con mayor frecuencia para escuchar las sugerencias y realizar consultas.	proveedores y subcontratistas.
La CDMB se encuentra certificada y en proceso de certificación de varios sistemas de gestión.	
Proporciona periódicamente información pública accesible, clara, completa y veraz sobre el funcionamiento de la entidad en términos económicos, sociales y medioambientales a sus grupos de interés.	
La entidad tiene un sistema que atiende y evalúa las reclamaciones de sus clientes.	
Incentiva el desarrollo del personal a través de un sistema de formación y buenas prácticas ambientales.	
Existe un sistema que permite evaluar el clima laboral o la satisfacción del trabajador.	
La entidad se ha adherido al estándar internacional de RSE NTC ISO 26000.	

9.4 CONCLUSIÓN BUENAS PRÁCTICAS DE RSE EN LA CDMB

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga tiene como propósito cumplir con algunas de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial y para ello fue necesario elaborar un protocolo de bienvenida a la empresa, incentivar y realizar visitas guiadas a la entidad, además apoyar y contratar a proveedores locales.

10 MEJORA CONTINUA

Esta etapa tiene como objetivo asegurar la estabilización y posibilidad de mejora en el Plan de Acción de Responsabilidad Social Empresarial implementado.

Para ello se elaboró un plan de mejora (anexo Y), donde se establecieron acciones correctivas, preventivas y de mejora en cada una de las no conformidades encontradas en el reporte de auditoría código V-ES-FO08.

10.1 CUMPLIMIENTO PLAN DE MEJORA

Para lograr el mejoramiento del Plan de Acción implementado según los lineamientos de la NTC ISO 26000:2010 en Responsabilidad Social Empresarial, se implementaron varias actividades con el fin de mantener la estabilización del sistema y mejorar progresivamente.

Para cada no conformidad encontrada se realizó una actividad de mejora así:

10.1.1 Diagnóstico de evaluación sobre la confianza con los proveedores y subcontratistas

Se elaboró un formato de encuesta para evaluar el trato que reciben los proveedores (anexo Z) y contratistas, la cual permite mejorar y mantener el buen clima laboral y motivar a los empleados a realizar con satisfacción su labor.

10.1.2 Elaboración de protocolo de bienvenida para nuevos empleados

El protocolo de bienvenida (anexo F) para nuevos empleados ha sido implementado y acogido satisfactoriamente por todos los empleados de la Corporación.

10.1.3 Elaborar protocolo para el Ingreso de los visitantes

El protocolo para el ingreso de visitantes (anexo G) ha sido implementado y acogido satisfactoriamente por los empleados de la Corporación y la comunidad en general.

10.1.4 Política de contratación a proveedores locales

La CDMB está comprometida con la gestión empresarial, por esta razón adoptó dentro de sus directrices una Política de contratación a proveedores locales (anexo 1) con el fin de establecer relaciones de confianza y mantener y mejorar su imagen corporativa.

10.1.5 Elaboración del Reporte de Sostenibilidad

Se elaboró un documento el cual contiene información sobre la metodología GRI para la elaboración de memorias de sostenibilidad (anexo 2). La CDMB tiene como meta dar a conocer el reporte de sostenibilidad al finalizar el año 2014.

10.1.6 Política de Género

Se formuló la inclusión de la política de género y equidad en el Plan de Género 2014-2015 de la CDMB.

CONCLUSIONES

- La NTC ISO 26000:2010 guía en Responsabilidad Social Empresarial es una herramienta que permite a las empresas reconocer la Responsabilidad Social Empresarial, involucrarse con las partes interesadas y contribuir al desarrollo sostenible.
- La realización del diagnóstico inicial en Responsabilidad Social Empresarial para la CDMB permitió conocer el estado de cumplimiento en el cual se encontraba la entidad de acuerdo a los requisitos planteados en la NTC ISO 26000:2010 guía de Responsabilidad Social.
- Se logró diseñar e implementar el Plan de acción en RSE en el cual se definieron objetivos y se plantearon acciones para mejorar y cumplir satisfactoriamente con los requisitos planteados en la NTC ISO 26000:2010.
- La implementación del Plan de Acción basado en la NTC ISO 26000:2010 guía de Responsabilidad Social Empresarial generó cambios positivos y notables para los empleados y comunidad en general, ya que se logró participación activa de las partes interesadas y el cumplimiento de los objetivos propuestos en el Plan de Acción.
- El compromiso y apoyo de la dirección y jefes de cada dependencia fue de vital importancia para el desarrollo óptimo de las actividades propuestas, igualmente se logró un aumento en la comunicación y confianza con los empleados.
- La realización del Plan de mejora producto de las no conformidades encontradas en la auditoría y diagnóstico final, permitió asegurar la estabilidad del sistema de gestión y contribuir al mejoramiento de las actividades en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

RECOMENDACIONES

- Verificar el cumplimiento en el uso de los documentos, formatos y directrices implementadas por medio del Sistema en RSE.
- Dar a conocer a los empleados los progresos obtenidos en materia de Responsabilidad Social Empresarial.
- Actualizar periódicamente los formatos y registros en caso de ser necesario.
- Permanecer sensibilizando y capacitando al personal que labora en la CDMB para lograr la mejora continua del sistema de Responsabilidad Social Empresarial.
- Dar cumplimiento a las actividades programadas pendientes en el plan de mejora para dar solución a las no conformidades encontradas en la auditoría de RSE.
- Mantener el interés de los empleados y directivos por continuar adoptando las políticas y compromisos diseñadas e implementadas en el Plan de Acción.

BIBLIOGRAFÍA

- CONSORCIO DE COOPERACIÓN DE EMPRESAS DE SERVICIOS “CONSESER”. Norma ISO 26000:2010 Responsabilidad Social Empresarial, (traducción oficial) publicación [En línea]. Página: 19. [Consultado 15 de abril de 2013]. Disponible en: <<http://www.conseser.com.ar/images/news/iso-26000.pdf>>
- CORPORACIÓN AUTONOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA. Disponible en: <http://www.cdmb.gov.co/web/index.php>
- CUADERNOS DE TRABAJO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA PYMES. Cámara Valencia, Cuaderno 1 y Cuaderno 2. [En línea].[Consultado 10 de junio de 2013]. Disponible en: <http://www.rse.org.es/docs/camara_cuaderno_rse_no1.pdf>
- DECLARACIÓN UNIVERSAL DE LOS DERECHOS HUMANOS. Edición de Fácil Lectura. [En línea]. [Consultado 30 de julio de 2013]. Disponible en: <http://www.facillectura.es/documentos/Declaracion_Universal_Derechos_Humanos_FL.pdf>
- GTC 180: RESPONSABILIDAD SOCIAL.CONSIDERACIONES SOBRE RESPONSABILIDAD SOCIAL. Editado por el instituto colombiano de normas técnicas y certificación “ICONTEC”.
- GUÍA PARA LA ELABORACIÓN DE MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD. [En línea]. [Consultado 30 de noviembre de 2013]. Disponible en: <<https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G3.1-Complete.pdf>>

- LAS EMPRESAS Y LOS DERECHOS HUMANOS. [En línea]. P 13. [Consultado 30 de julio de 2013]. Disponible en: <http://www.iese.edu/es/files/cuaderno12_final_tcm5-71129.pdf >
- NORMA INTERNACIONAL ISO 9000. Sistemas de Gestión de Calidad: Fundamentos y Vocabulario. En: Norma ISO 9001:2005 Vocabulario. [En línea]. P. 10. [Consultado 18 de Julio de 2012]. Disponible en: http://www.google.com.co/#hl=es&sclient=psyab&q=NORMA+ISO+9001:2005&oq=NORMA+ISO+9001:2005&gs_l=hp.3...724.8719.0.9245.23.17.2.4.4.0.186.2276.0j17.17.0...0.0...1c.2Rb39jBrDhk&pbx=1&bav=on.2,or.r_gc.r_pw.r_qf.&fp=476a3f88e74a09f7&biw=1600&bih=799
- VARGAS DÍAZ, Arturo; Reingeniería de un taller de servicio en una agencia dedicada a la venta y servicio de camiones. En: Colección de tesis digitales. Universidad de las Américas Puebla.[tesis en línea]. 2004; [Consultado 27 de Junio de 2012]. Disponible en: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lii/vargas_d_a/capitulo4.pdf
- VARGAS, Martha y ALDANA DE VEGA, Luz Ángela. Calidad y servicio: Conceptos y herramientas. 2 ed. Bogotá: Ecoe Ediciones: Universidad de la Sabana, 2011. P. 204

ANEXOS

ANEXO A. Lista de chequeo basada en la NTC ISO 26000:2010 para la CDMB

LISTA DE CHEQUEO: DIAGNÓSTICO FRENTE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL BASADO EN LA NTC ISO 26000:2010 PARA LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB



NUMERAL	ENUNCIADO	DESCRIPCIÓN	EVALUACIÓN				OBSERVACIONES
			PESO	CUMPLE	NO CUMPLE	% CUMPLIMIENTO	
4	ENFOQUE ESTRATÉGICO	La orientación estratégica de las organizaciones socialmente responsables implica reflejar en su misión, visión, valores, políticas y objetivos organizacionales las consideraciones contenidas en este numeral	57.12			35.7	
4.1	IDENTIFICACIÓN DE ASPECTOS SIGNIFICATIVOS	Se consideran un enfoque socialmente responsable de la gestión de la organización	2.38	X			
4.1.1	Valores y prácticas organizacionales	La organización asume un enfoque socialmente responsable, revisando sus prácticas organizacionales y adecuándolas a sus principios éticos	2.38	X			Código de comportamiento ético
4.1.1 a)	Ámbito interno	Verifica la pertinencia, aceptabilidad y aplicabilidad de los principios y valores, a través de procesos de consenso entre los miembros de la organización	2.38	X			Comité disciplinario
4.1.1 b)	Ámbito externo	Verifica con las partes interesadas la aceptación y el nivel de concertación de los valores y principios de la organización	2.38		X		
4.1.2	Partes interesadas	La organización en sus niveles local, nacional, regional e internacional, debe identificar sus partes interesadas (stakeholders) e implementar una metodología que, de					

		manera ordenada y sistemática permita:					
4.1.2 i)		Identifica sus partes interesadas, así como los impactos que se dan entre esta y su organización	2.38		X		Tiene identificada sus partes interesadas pero no sus impactos
4.1.2 j)		Identifica los intereses y expectativas de las partes interesadas con la organización, a través de procesos participativos.	2.38	X			
4.1.2 k)		Identifica y comunica los intereses y expectativas que tiene la organización respecto a sus partes interesadas	2.38	X			
4.1.2 l)		Establece los intereses comunes y complementarios	2.38	X			
4.1.2 m)		Genera relaciones de cooperación y establece compromisos, de manera suficientemente diferenciada por cada parte interesada, con miras a desarrollar los intereses comunes y complementarios y a minimizar los impactos negativos recíprocos	2.38	X			
4.1.2 n)		Determina y maneja indicadores cuantitativos y cualitativos con los cuales puede medir su desempeño en las dimensiones económica, ambiental y social, así como comunicar sus resultados de manera periódica a las partes interesadas que han estado implicadas en su gestión.	2.38		X		
4.1.2 o)		Verifica el grado de satisfacción de las partes interesadas y procura el mejoramiento de su	2.38	X			

		desempeño				
4.1.3	Análisis del entorno	La capacidad de la organización para responder adecuadamente a su entorno implica comprender la situación actual y perspectivas generales y particulares del sector en el cual se desempeña la organización	2.38		X	
4.1.3 a)		Identifica los factores externos críticos o fuerzas que producen un impacto sobre el sector en el cual se desempeña la organización	2.38		X	
4.1.3 b)		Identifica las variables más representativas para cada factor y analiza su situación actual y futura	2.38		X	
4.1.3 c)		Obtiene este análisis, las oportunidades y amenazas principales asociadas con la organización	2.38		X	
4.3	ORIENTACIÓN HACIA EL DESARROLLO SOSTENIBLE	Busca garantizar el equilibrio entre el crecimiento económico, la elevación de la calidad de vida y el bienestar social, protegiendo los recursos naturales en que se sustentan estos procesos y asegurando los derechos de las futuras generaciones a un ambiente sano	2.38	X		
4.3 a)		Incluye el enfoque al desarrollo sostenible en la formulación de valores organizacionales y en los criterios de gestión de las relaciones con las partes interesadas.	2.38	X		
4.3b)		Incluye el enfoque al desarrollo sostenible en la construcción de indicadores de gestión, así como los procesos de verificación internos y externos.	2.38		X	

4.4	CONSIDERACIONES LEGALES	La organización establece, documenta y mantiene procedimientos para identificar y asegurar el cumplimiento de todos los requisitos y consideraciones legales aplicables	2.38	X			
4.4.1	Dimensión económica						
4.4.1. a)	De operación y funcionamiento	La organización cumple todos los requisitos y normas que regulen su operación y funcionamiento, relativas a aspectos tales como: laborales, tributarios, obtención de permisos y licencias de funcionamiento, entre otros.	2.38	X			
4.4.1 b)	De la competencia	Fomenta un comportamiento competitivo de respeto, se abstiene de recibir u ofrecer pagos o favores para obtener ventajas competitivas, respecto a los derechos de propiedad y rehusa la obtención de información comercial por medios no éticos o deshonestos.	2.38	X			
4.4.1c)	De la transparencia en el manejo de los recursos económicos	Las fuentes de los recursos económicos son claramente identificables y provenientes de actividades lícitas y su destinación no está orientada a actividades por fuera de la ley.	2.38	X			Rendición de cuentas
4.4.2	Dimensión social	La organización cumple con las normas que garanticen el cumplimiento de la función social, la formación personal, el bienestar y la seguridad social. Además, cumple los tratados internacionales relativos a los derechos humanos, respetos a las culturas y	2.38		X		

		minorías así como la no discriminación.				
4.4.3	Dimensión ambiental	La organización debe cumplir las obligaciones contenidas en la normatividad ambiental vigente y con aquellas derivadas de las licencias, permisos, concesiones, resoluciones, autorizaciones y demás actos administrativos proferidos por la autoridad ambiental competente, necesarias para el buen manejo de los recursos naturales renovables y para la prevención, mitigación, corrección y compensación de los efectos e impactos nocivos que generen sus productos o servicios o que se generen por la ejecución de una obra o actividad	2.38	X		
5	LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN Y GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE		42.84			14.28
5.1	POLÍTICA Y COMPONENTES DE UNA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE	La organización formula una política que oriente los objetivos y las acciones de una gestión socialmente responsable, así como la definición del compromiso y la responsabilidad de la organización y sus integrantes frente a dicha política	2.38	X		
5.1.1	Marco ético y política de responsabilidad social	La organización establece un programa orientada a garantizar la adecuada socialización, interpretación y aplicación de su política de responsabilidad social, a través de las conductas derivadas de su marco ético	2.38		X	Solamente cuenta con la política de RSE

5.1.2	Compromiso y responsabilidad de la alta dirección	La alta dirección asegura que la política de responsabilidad social y el marco ético orientan conductas organizacionales observables, consistentes con sus declaraciones	2.38		X		
5.1.2 a)		La alta dirección evidencia su compromiso, formulando las directrices para una función socialmente responsable desde el direccionamiento estratégico, garantizando su despliegue y comprensión en todos sus niveles de la organización y sus partes interesadas.	2.38		X		
5.1.2 b)		La alta dirección asegura la disponibilidad de los recursos necesarios para alcanzar los resultados esperados en el proceso de ajuste de su gestión a sus principios de responsabilidad social	2.38		X		
5.1.2 c)		La alta dirección lidera la planeación, evaluación y seguimiento al desempeño de la gestión socialmente responsable, involucrando todas las partes interesadas.	2.38		X		
5.2	PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DE UNA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE	La organización ejecuta de forma sistemática, prácticas lineadas con los parámetros establecidos en el marco ético, materializando los lineamientos generales en la elaboración, diseño y ejecución de estrategias para la misma.	2.38	X			
5.2.1	Compromiso con las partes interesadas	La organización busca relaciones mutuamente beneficiosas en sus partes interesadas teniendo en cuenta sus expectativas legítimas, sobre la base de una comunicación constante y transparente	2.38	X			

5.2.7	Documentación	La organización, su tamaño y sus procesos frente a un enfoque de responsabilidad social	2.38		X		
5.2.7 a)		La organización incluye la declaración de una política de responsabilidad social.	2.38	X			La Corporación cuenta con una política de RSE, pero no ha sido socializada.
5.2.7 b)		La organización describe el enfoque y los objetivos de una gestión socialmente responsable.	2.38		X		
5.2.7 c)		La organización cuenta con documentos y procedimientos que necesita para asegurar la correcta planeación, operación y control del enfoque	2.38		X		
5.2.7 d)		La organización cuenta con diagnósticos, planes, seguimientos y evaluaciones surgidas del proceso de diálogo con las partes interesadas y de análisis de los procesos operativos de la misma	2.38	X			
5.2.7 e)		La organización cuenta con publicaciones y reportes de sostenibilidad, así como veedurías de terceras partes, cuando hubiere lugar a ellas.	2.38		X		
5.2.7 f)	Control de la documentación	La organización establece un procedimiento que contemple la aprobación de los documentos relacionados con la implementación del enfoque de responsabilidad social, revisión y actualización de los documentos cuando sea necesario, identificación de los cambios y el estado actual de las revisiones, versiones actualizadas disponibles, documentos legibles e identificables e	2.38		X		

		identificación de los documentos de carácter externo que se necesitan para la planificación y aplicación de la responsabilidad social.					
5.2.7 g)	Control de registros	La organización define por cuanto tiempo debe conservar los registros, como evidencia de la realización y complemento de los compromisos adquiridos.	2.38	X			
5.3	MEDICIÓN, ANÁLISIS Y MEJORA	La organización concibe una gestión socialmente responsable como una iniciativa sujeta a planeación, seguimiento, evaluación y ajuste con el fin de diseñarla, mantenerla, mejorarla y garantizar que sus impactos sobre sí misma y la sociedad sean positivos	2.38		X		
5.3.1	Seguimiento y medición del impacto						
5.3.1 a)	Procesos de evaluación interna	Los procesos y procedimientos desarrollados por la organización contemplan su evaluación en relación con la política, las decisiones y prácticas de responsabilidad social, con el cual se logre determinar la efectividad en la gestión y las oportunidades de mejora en la misma, así como el cumplimiento de los compromisos establecidos con las partes interesadas.	2.38		X		

5.3.1 b)	Evaluaciones por partes interesadas	La organización facilita el espacio para que sus partes interesadas evalúen su gestión, a la luz de un enfoque de responsabilidad social	2.38		X		
5.3.1 c)	Informe de avance en la gestión	La organización incluye en sus informes de gestión, y consolidado los avances, logros, limitaciones, aspectos por mejorar, y aprendizajes obtenidos en materia de responsabilidad social	2.38		X		
5.3.3	Reporte de sostenibilidad	La organización prepara, publica y divulga a sus partes interesadas, un reporte anual de sostenibilidad, en donde se destaque su desempeño en las dimensiones ambiental, social y económica, así como el cumplimiento de sus compromisos con sus diferentes partes interesadas.	2.38		X		
5.3.4	Acciones correctivas, preventivas y de mejoramiento continuo	La organización tiene en cuenta en su gestión, acciones planificadas de prevención, corrección y mejora continua, para lograr el cumplimiento de su política y objetivos de responsabilidad social.	2.38		X		
TOTAL			100				

ANEXO B.Formato encuestas RSE y resultados


ENCUESTA 1: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL		
TEMA:	PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FECHA: FEBRERO 2013
NOMBRE:		CARGO:
<p>Las siguientes afirmaciones tienen como finalidad saber el grado de conocimiento sobre los principios de Responsabilidad Social Empresarial. Agradecemos su tiempo para completar la siguiente encuesta. Por favor lea los enunciados mostrados, y con base en su experiencia, indique su grado de concordancia utilizando la siguiente escala de evaluación: 1(totalmente en desacuerdo), 2(en desacuerdo), 3(ni en acuerdo, ni en desacuerdo), 4(de acuerdo), 5(totalmente de acuerdo). Si el resultado es menor a 3 indique el por qué.</p>		



PREGUNTA: 10 encuestas	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
1. La CDMB comparte los impactos de sus decisiones y actividades en la sociedad, el medio ambiente y la economía, especialmente las consecuencias negativas significativas	0	2	4	2	2	
2. La Corporación realiza acciones para prevenir la repetición de impactos negativos e imprevistos	0	1	3	4	2	
3. La CDMB revela clara, precisa y completa información sobre políticas, decisiones y actividades de las cuales es responsable	0	0	4	4	2	
4. la Corporación incluye la definición de roles, responsabilidades, formas de rendir cuentas y autoridades en las diferentes funciones de la organización	0	0	1	5	4	
5. La CDMB tiene establecidas normas y criterios frente a las cuales evalúa su desempeño en relación con la responsabilidad social	0	1	5	3	1	No se conoce evaluación alguna sobre RSE.
6. La empresa revela los orígenes, cantidades, y aplicación de sus recursos financieros	0	0	0	3	7	
7. La Corporación tiene identificada a sus partes interesadas y los criterios y procedimientos utilizados para identificarlas, seleccionarlas e involucrarse con ellas	0	1	1	2	6	
8. La organización identifica y declara sus valores y principios fundamentales	0	0	1	2	7	
9. La CDMB identifica, adopta y aplica normas de comportamiento ético, apropiadas a su propósito y a sus actividades, y coherentes con los principios de responsabilidad social empresarial	0	1	2	3	4	
10. El personal de la Corporación interviene y ayuda a resolver conflictos de interés que conducen a un comportamiento no ético	1	0	4	3	2	
11. La entidad establece y mantiene mecanismos para facilitar que se informe sobre comportamientos	0	2	4	2	2	No se conocen mecanismos que

éticos sin miedo a represalias						facilitan la información.
12. El personal de la entidad fomenta el respeto del bienestar de los animales, cuando se vea afectada su vida y su existencia, lo que incluye proporcionar condiciones dignas en la conservación, cría, producción, transporte y uso de animales	0	0	1	3	6	
13. La CDMB reconoce y muestra el debido respeto, tanto por los intereses como por los derechos legales de sus partes interesadas y responde a las inquietudes que manifiesten	0	0	2	5	3	
14. La Corporación reconoce que algunas partes interesadas pueden afectar significativamente a sus actividades	0	0	0	5	5	
15. La entidad tiene en cuenta la relación de los intereses de sus partes interesadas con las más amplias expectativas de la sociedad y del desarrollo sostenible, así como la naturaleza de la relación de las partes interesadas con la organización	0	0	4	3	3	
16. La CDMB cumple con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes y regulaciones no se hacen cumplir de manera adecuada	0	0	3	1	6	
17. La Corporación se mantiene informada acerca de todas las obligaciones legales	0	0	0	5	5	
18. La entidad se esfuerza por respetar la normativa internacional de comportamiento	0	1	2	3	4	No hay evidencia alguna sobre este esfuerzo.
19. La organización evita ser cómplice en las actividades de otra organización que no sean coherentes con la normativa internacional de comportamiento	0	0	3	3	4	
20. La Corporación respeta y promueve los derechos establecidos por la Carta Universal de los Derechos Humanos	0	1	1	3	5	No se conoce evidencia, ni siquiera son socializados

ENCUESTA 2: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL		
TEMA:	MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FECHA: FEBRERO 2013
NOMBRE:		CARGO:




Las siguientes afirmaciones tienen como finalidad saber el grado de conocimiento sobre las Materias Fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial. Agradecemos su tiempo para completar la siguiente encuesta. Por favor lea los enunciados mostrados, y con base en su experiencia, indique su grado de concordancia utilizando la siguiente escala de evaluación: 1(totalmente en desacuerdo), 2(en desacuerdo), 3(ni en acuerdo, ni en desacuerdo), 4(de acuerdo), 5(totalmente de acuerdo). Si el resultado es menor a 3 indique el por qué.

PREGUNTA: 18 encuestas	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
1. La CDMB desarrolla estrategias, objetivos, metas que reflejan su compromiso hacia la responsabilidad social empresarial	1	3	3	7	4	
2. Los líderes de la entidad demuestran compromiso y rendición de cuentas	1	1	3	7	6	
3. La entidad crea y nutre un ambiente y cultura en los que se practiquen principios de responsabilidad social	2	0	6	6	4	
4. La Corporación tiene un sistema de incentivos económicos y no económicos asociados al desempeño de la responsabilidad social	4	3	7	2	2	No existe sistema, no conozco sistema
5. La CDMB tiene una política de derechos humanos que ofrece orientación a quienes están dentro de la organización y ligados a ella	2	4	5	4	3	No conozco la política
6. La empresa establece mecanismos de resolución de reclamaciones para su propio uso y sus partes interesadas como: legítimos, accesibles, predecibles, equitativos, compatibles, claros y transparentes, basados en el diálogo y la mediación	0	3	9	2	4	No conozco estos mecanismos
7. La Corporación discrimina a socios, empleados, clientes o miembros de la organización	8	3	4	0	3	No se discriminan a los contratistas
8. El personal de la organización realiza algún tipo de discriminación por sexo, discapacidad, indígenas o migrantes	10	1	4	1	2	

9. La CDMB respeta la libertad para buscar, recibir e impartir información e ideas, a través de cualquier medio	0	1	8	6	4	
10. La Corporación facilita el acceso a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros de las comunidades, proporcionando apoyo y facilidades para ellos	1	0	7	6	4	
11. La entidad une esfuerzos con otras organizaciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales	1	0	8	5	4	
12. El personal de la entidad realiza trabajo forzoso u obligatorio	8	3	3	4	0	
13. La CDMB discrimina en relación al empleo u ocupación	9	4	3	2	0	
14. La Corporación reconoce la importancia del empleo seguro, tanto para trabajadores individuales como para la sociedad	2	3	4	5	4	Se evidencia la intervención de contratistas.
15. La entidad asegura la igualdad de oportunidades para todos los trabajadores y no discrimina en ninguna práctica laboral	5	0	5	5	3	Es evidente la discriminación
16. La CDMB protege la privacidad de los datos de carácter personal de los trabajadores	2	1	4	8	3	
17. La Corporación asegura que las condiciones de trabajo cumplen las leyes y regulaciones nacionales coherentes con las normas laborales	1	3	2	6	5	No se evidencia ese aseguramiento.
18. La entidad proporciona un pago equitativo por un trabajo de valor equitativo	1	5	2	6	4	No existe política de carrera administrativa
19. La organización respeta las responsabilidades familiares de los trabajadores proporcionando un horario laboral razonable	1	0	2	6	9	
20. La Corporación desarrolla, implementa y mantiene una política de salud y seguridad ocupacional	0	0	2	10	6	Se cumple la normatividad pero realmente hay falencias.

ENCUESTA 3: RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL		
TEMA:	MATERIAS FUNDAMENTALES DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	FECHA: FEBRERO 2013
NOMBRE:		CARGO:



Las siguientes afirmaciones tienen como finalidad saber el grado de conocimiento sobre las Materias Fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial. Agradecemos su tiempo para completar la siguiente encuesta. Por favor lea los enunciados mostrados, y con base en su experiencia, indique su grado de concordancia utilizando la siguiente escala de evaluación: 1(totalmente en desacuerdo), 2(en desacuerdo), 3(ni en acuerdo, ni en desacuerdo), 4(de acuerdo), 5(totalmente de acuerdo). Si el resultado es menor a 3 indique el por qué.

PREGUNTA: 5 encuestas	1	2	3	4	5	OBSERVACIONES
1. La CDMB comprende y aplica principios de gestión de la salud y la seguridad	1	1	1	1	1	
2. La Corporación comunica la exigencia que establece que los trabajadores deberían seguir todas las prácticas de seguridad en todo momento y asegurarse de que los trabajadores siguen los procedimientos adecuados	0	1	2	2	0	
3. La entidad proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección personal para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como para el tratamiento de emergencias	0	2	2	1	0	Falta de control por parte de los supervisores.
4. La Corporación registra e investiga todos los accidentes y problemas en materia de salud y seguridad, con el objeto de minimizarlos o eliminarlos	1	0	2	0	2	
5. La CDMB se esfuerza por eliminar los riesgos psicosociales en el lugar de trabajo que contribuyen a provocar estrés y enfermedades	1	1	0	2	1	
6. La empresa se esfuerza por mejorar su desempeño ambiental a través de la prevención de la contaminación	0	1	1	3	0	
7. La Corporación implementa medidas orientadas a la prevención de la contaminación y los residuos	0	1	0	3	1	
8. La entidad divulga públicamente las cantidades y tipos de materiales tóxicos y peligrosos que utiliza	0	3	1	1	0	No
9. La CDMB implementa un programa de prevención y reparación ante accidentes y	0	1	2	1	1	

prepara un plan de emergencia frente a accidentes ambientales						
10. La Corporación mide, registra e informa sobre los usos significativos de energía, agua y otros recursos	0	3	2	0	0	No se evidencia esto
11. La entidad utiliza materiales reciclados y reutiliza el agua lo máximo posible	0	2	2	0	1	
12. La Corporación implementa medidas para reducir y minimizar de manera progresiva las emisiones directas e indirectas de GEI (gas de efecto invernadero)	0	2	1	1	1	No se evidencia esto
13. La CDMB propicia realizar ahorros de energía donde sea posible	0	2	1	1	1	Poco
14. La Corporación identifica oportunidades para minimizar daños asociados al cambio climático	0	2	1	0	2	No se evidencia esto
15. La entidad establece e implementa una estrategia integrada para la administración de terrenos, agua y ecosistemas que promueva la conservación y el uso sostenible	0	1	1	2	1	
16. La CDMB identifica los riesgos de corrupción e implementa y mantiene políticas y prácticas que combatan la corrupción o extorsión	0	1	1	2	1	
17. La Corporación apoya y forma a sus empleados y representantes, contratistas y proveedores respecto a la corrupción y cómo combatirla	1	0	2	1	1	
18. La entidad forma a sus empleados y representantes a incrementar la toma de conciencia respecto de la participación política responsable	0	1	3	0	1	
19. La organización integra en sus políticas y prácticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales, de igualdad de género, de salud y seguridad, para mejorar la coherencia de los objetivos de responsabilidad social	0	1	2	2	0	
20. La Corporación considera las expectativas de la sociedad, los derechos humanos, y las necesidades básicas de los individuos al ejercer y proteger sus derechos de propiedad intelectual y física	0	1	1	2	1	

ANEXO C.Folleto inducción a la Responsabilidad Social Empresarial

**CORPORACIÓN REGIONAL PARA LA
DEFENSA DE LA MESETA DE
BUCARAMANGA
NTC ISO 26000:2010
"RESPONSABILIDAD SOCIAL
EMPRESARIAL"
ODEIC
2013**

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL?



La responsabilidad Social Empresarial es el compromiso permanente y voluntario de las organizaciones de comportarse éticamente y de contribuir al desarrollo económico al tiempo que se mejora la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, de la comunidad local y de la familia en general."

BENEFICIOS DE LA RSE

- Mayor productividad: a través de mejores condiciones para el cliente interno que conduce a mejor retención de talentos y por ende menores índices de rotación.
- Lealtad del cliente: satisfaciendo sus necesidades, empezando por proveerle un lugar donde pueda transmitir sus necesidades y quejas. Además de calidad y precio, los clientes empiezan a demandar información de las condiciones de producción, las certificaciones que tiene el producto, entre otras.

- Acceso a mercados: por cumplimiento de estándares y certificaciones exigidas por actores externos, incluyendo consumidores.
- Credibilidad: la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse y generando confianza.

¿QUÉ ES LA ISO 26000:2010?

La Norma ISO 26000:2010 hace énfasis en el desempeño de una organización con la sociedad y su impacto con el medio ambiente, además proporciona orientación sobre los **Principios y Materias Fundamentales de Responsabilidad Social** que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público y sin fines de lucro, independientemente si son grandes, medianas o pequeñas y operan en países desarrollados o en países en desarrollo.

En el momento que una Organización considere los PRINCIPIOS y las MATERIAS FUNDAMENTALES para la Responsabilidad Social, mencionados en la norma ISO 26000:2010, se podría decir que cuenta con una orientación sobre cómo poner en práctica su responsabilidad social.

MATERIAS FUNDAMENTALES DE RSE



1. GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

La gobernanza de la Organización es el sistema por el cual una organización toma e implementa decisiones para lograr los objetivos.

2. DERECHOS HUMANOS

Los derechos humanos son los derechos básicos que le corresponden a cualquier ser humano por el hecho serlo. Existen dos categorías de derechos humanos:

- a. **DERECHOS CIVILES Y POLÍTICOS:** incluye derechos tales como el derecho a la vida y a la libertad, la igualdad ante la ley y la libertad de expresión.

- b. **DERECHOS ECONÓMICOS, SOCIALES Y CULTURALES:** incluye derechos como el derecho al trabajo, el derecho a la alimentación, el derecho a la salud, el derecho a la educación y el derecho a la seguridad social.

3. PRÁCTICAS LABORALES

Las prácticas laborales de una Organización comprenden todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo en nombre de la Organización, incluido el trabajo subcontratado. Las prácticas laborales socialmente responsables son esenciales para la justicia social, la estabilidad y la paz.

La vulnerabilidad de los trabajadores y la necesidad de proteger sus derechos básicos se refleja en la *“Declaración Universal de Derechos Humanos y en el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales”*

4. EL MEDIO AMBIENTE

Las decisiones y actividades de las organizaciones generan impactos que están asociados al uso que la Organización realiza de los recursos, la localización de sus actividades, la generación de contaminación y residuos y los impactos de las actividades de la Organización sobre los hábitats naturales. Para reducir sus impactos ambientales, la Organizaciones deberían adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social de salud y ambiental de sus decisiones y actividades.

5. PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Las prácticas justas de operación se refieren a la conducta ética de una Organización en sus transacciones con otras Organizaciones. Incluyen relaciones entre Organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre Organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras.

La competencia justa y el respeto a los derechos de propiedad no se pueden lograr, si las Organizaciones no operan entre ellas de manera honesta, equitativa e íntegra.

6. ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Las Organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos.

Las responsabilidades incluyen proporcionar educación e información precisa, utilizando información justa, transparente y útil de marketing y de procesos de contratación, promoviendo el consumo sostenible y el diseño de productos y servicios que proporcionen acceso a todos y satisfagan las necesidades de los demás vulnerables y desfavorecidos, cuando sea necesario.

7. PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Actualmente está ampliamente aceptado que las Organizaciones tengan relación con las comunidades en las que operan. La participación activa, ya sea de manera individual, o a través de asociaciones que busquen aumentar el bien público, ayuda a fortalecer la sociedad civil.

Las Organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad y sus instituciones, reflejan valores democráticos y cívicos.

PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

RENDICIÓN DE CUENTAS

• Consiste en que una Organización debería rendir cuentas ante las autoridades competentes, por sus impactos en la sociedad, la economía y el medio ambiente y las acciones tomadas para prevenir la repetición de impactos negativos involuntarios e imprevistos.

TRANSPARENCIA

• Consiste en que una Organización debería ser transparente en sus decisiones y actividades que impacten a la sociedad y el medio ambiente

COMPORTAMIENTO O ÉTICO

• Consiste en que el comportamiento de una organización debería basarse en los valores de la honestidad, equidad e integridad, estos valores implica el respeto por las personas, animales y medio ambiente y el compromiso de tratar el impacto de sus actividades y decisiones de sus partes interesadas.

RESPECTO A LOS INTERESES DE LAS PARTES INTERESADAS

• La Organización debería respetar, considerar y responder a los intereses de sus partes interesadas.

RESPECTO AL PRINCIPIO DE LEGALIDAD

• La organización debe cumplir con los requisitos legales de todas las jurisdicciones en las que opera, incluso si aquellas leyes o regulaciones no se hacen cumplir de manera adecuada.

RESPECTO A LA NORMATIVA INTERNACIONAL DE COMPORTAMIENTO

• La organización debería esforzarse por respetar las normas internacionales aún y cuando la ley o su implementación no salvaguarden los aspectos ambientales y sociales. Una organización deberá evitar ser cómplice en las actividades de otra Organización que no sean coherentes con la normatividad internacional de comportamiento.

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

• Consiste en que una Organización debería respetar los derechos humanos y reconocer tanto su importancia como su universalidad.

ANEXO D.Plegable elementos de protección personal

PROTECCIÓN DE MANOS



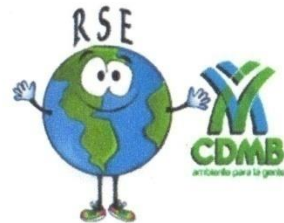
Tanto los pies como las manos de un trabajador producto de la actividad que realiza, pueden estar expuestos a diferentes riesgos como por ejemplo la manipulación de materiales pesados, productos químicos, temperaturas extremas, agua, grasa o superficies resbalosas, electricidad o metales fundidos.

PROTECCIÓN DE PIES



BOTAS DE GOMA: son utilizados en ambientes húmedos (agua u otras sustancias químicas).

RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL(RSE)



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA
REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA
MESETA DE BUCARAMANGA-CDMB**

Elementos de protección personal



ELEMENTO DE PROTECCIÓN



Todo dispositivo o medio que pueda llevar o del que pueda disponer una persona, con el objeto de que la proteja contra uno o varios riesgos que puedan amenazar su salud o seguridad.

PROTECCIÓN AUDITIVA

Los protectores auditivos son dispositivos de gran importancia en el control pasivo del ruido.



Cuando la selección es adecuada proveen la atenuación necesaria que asegura la disminución de la exposición efectiva del ruido.

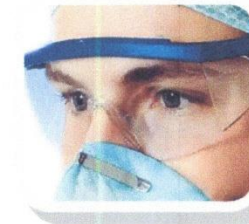
PROTECCIÓN CRANEANA

El cráneo cumple la función de proteger el cerebro, los ojos, los oídos. Lo hace bien, es resistente, pero tiene sus límites. En ciertos tipos de trabajo las lesiones en el cráneo pueden ser muy graves por lo que es necesario utilizar un elemento que lo proteja. El casco es el elemento diseñado para cumplir esta función.



PROTECCIÓN OCULAR

Se busca resguardar los ojos de los riesgos primarios:



*Impacto de partículas (sólidas y líquidas).

*Radiación generada por luz visible y por ultravioleta e in-

PROTECCIÓN FACIAL

A través de ésta se busca resguardar la cara (desde la frente al mentón) de dos riesgos primarios:



*Impacto de partículas (sólidas y líquidas)

*Radiación generada por luz visible y



ANEXO E.Volante Derechos Humanos

LOS DERECHOS HUMANOS



Los Derechos Humanos son el resultado de la Búsqueda de equidad entre los Hombres del Mundo.

También es una forma de vida, que se traduce en la libertad de opinión, de acción, entre otros, logrando una pacífica interacción de las personas dentro de una Sociedad.

Los Derechos Humanos son importantes ya que promueven la igualdad de oportunidades y de desarrollo, pero también implica que nosotros como seres humanos y como empleados de la CDMB sepamos valorar y promover la diversidad de manera pacífica, con verdadera justicia y un gran valor para todas nuestras acciones realizadas dentro y fuera de la entidad.

Los derechos humanos son sus derechos; tómenlos, defiéndanlos, promuévanlos, entiéndanlos e insistan en ellos, “Son lo mejor de nosotros”.

“Preocúpate por tus derechos pero recuerda que también tienes derechos y responsabilidades que debes cumplir.”

“Todos tenemos derechos iguales pero con bendiciones diferentes”.

ANEXO F. Protocolo de Bienvenida

PROTOCOLO DE BIENVENIDA



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA
LA DEFENSA DE LA MESETA DE
BUCARAMANGA-CDMB
2013**

El éxito de una empresa depende en gran medida de su adaptación a los cambios que se producen en su entorno. La CDMB ha decidido estar preparada para afrontar los nuevos retos y oportunidades que se presenten.

Una gestión adecuada y planificada de la acogida tendrá un impacto inmediato en el nivel de satisfacción de la persona recién incorporada y repercutirá positivamente en la empresa.

BENEFICIOS

Mejora en la implicación e identificación del trabajador con la empresa

Ayuda a que la persona recién contratada comprenda mejor sus objetivos y los resultados que se esperan de ella

Fomenta hábitos positivos entre el personal de la empresa que afectan la actitud, motivación y comunicación

Mejora la imagen externa



ÍNDICE



1. **Mensaje de bienvenida**
2. **Información sobre la empresa**
3. **Lo que debe saber de su puesto de trabajo**
4. **Información jurídico-laboral**
5. **Servicios que ofrece la entidad a sus empleados**
6. **Direcciones de interés**

MENSAJE DE BIENVENIDA

¿CÓMO DEBE SER EL MENSAJE DE BIENVENIDA?

- Ha de ser un mensaje cercano y personal, que transmita confianza
- La persona debe sentirse valorada desde un principio por la empresa que le acaba de contratar.
- El nuevo empleado ha de sentirse parte activa e importante de un grupo que comparta y persiga los objetivos de la empresa.
- Ha de ser motivador e incitar a una actitud positiva hacia el trabajo en equipo.

CONTENIDO

- Mensaje de bienvenida por parte de un cargo representativo de la empresa.
- Breve introducción de la empresa y sus valores
- Resumen conciso de la información que va a encontrar en este documento
- Nota que resalte la importancia de leer el documento para agilizar su incorporación y contribuir a sus satisfacción en el trabajo
- Texto final que visualice un futuro positivo para el trabajador y la empresa

INFORMACIÓN SOBRE LA EMPRESA

INFORMACIÓN GENÉRICA

- Servicios que presta la entidad
- Cifras y datos de la empresa y del sector
- Métodos de trabajo y tecnología utilizada
- Presentación de las instalaciones

CULTURA DE LA EMPRESA

- Misión
- Visión
- Valores Corporativos
- Reseña Histórica

ÓRGANOS DE GOBIERNO Y GESTIÓN

- Organigrama de la entidad
- Reflejar la diversidad existente entre trabajadores de la empresa centrándolos en aspectos como edad, género, nacionalidad, religión, discapacidad, etc.

LA GESTIÓN EMPRESARIAL

Compromiso de la empresa con la calidad:

- Política y estrategia de calidad
- Certificados y reconocimientos de su compromiso con la calidad

Compromiso social:

- Código de comportamiento ético
- Política de Responsabilidad Social Empresarial
- Colaboraciones con entidades sociales
- Certificados y reconocimientos de su compromiso social

LO QUE DEBE SABER DE SU PUESTO DE TRABAJO

FUNCIONES DEL PUESTO

Descripción de funciones del puesto de trabajo y documentación técnica necesaria para desarrollar el mismo
Información de las funciones de los puestos de trabajo y los relacionados con su cargo

EN RELACIÓN CON EL TIEMPO

Horario de trabajo: turnos, descansos, etc.
Sistema de control de asistencia
Vacaciones
Permisos de trabajo
Calendario laboral

FORMACIÓN Y PROMOCIÓN INTERNA

Planes de formación y promoción interna
Sistemas de evaluación y promoción de los trabajadores

COMUNICACIÓN

Canales existentes para la recogida anónima de sugerencias o quejas de empleados: buzones, páginas web, tablón de anuncios, teléfonos, etc.

Afiliación sindical

RIESGOS LABORALES

Política de seguridad y salud en el trabajo

Mapa de riesgos de la empresa

Derechos y obligaciones de la persona en materia de prevención

Identificación de las personas que sumen roles específicos

Vigilancia de la salud: revisiones médicas

Plan de emergencias

NORMATIVA INTERNA

Reglamento Interno de Trabajo

Cuidado de las instalaciones y material de trabajo

Uso de herramientas informáticas en la empresa

Confidencialidad

CONDICIONES LABORALES

Acta de Nombramiento

LA NÓMINA

Bonificaciones extraordinarias y/o pagas de beneficios u otras pagas

Auxilios de transporte

Horas extras

Comisiones

Otros incentivos

Indicar que días y a través de qué fórmula (cuenta bancaria, cheque, al contado) se realiza el pago del salario

PRESTACIONES

Incapacidad temporal por accidente de trabajo, enfermedad común o profesional, indicar procedimiento a seguir

Maternidad y/o paternidad

PERMISOS POR CALAMIDAD FAMILIAR

Permisos

Licencias no remuneradas

Reducción de jornada y/o flexibilidad horaria

SERVICIOS QUE OFRECE LA ENTIDAD A SUS EMPLEADOS

BENEFICIOS SOCIALES

Plan de pensión

Ayudas/ becas

OTROS

Parqueadero gratuito

Exámenes Médicos Ingreso, intermedio y de egreso

Formación adicional

DIRECCIONES DE INTERÉS

CONTACTO CDMB	PBX (57) 7 6346100
POLICÍA NACIONAL	123
ESTACIÓN DE BOMBEROS	119
CRUZ ROJA	132
EJÉRCITO NACIONAL	146
TRÁNSITO	127



ANEXO G. Protocolo para Visitantes

PROTOCOLO PARA VISITANTES



**CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL
PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE
BUCARAMANGA-CDMB**

2013

ÍNDICE

OBJETIVO

GENERALIDADES

JUSTIFICACIÓN

HÁBITOS IDEALES DE VISITA EMPRESARIAL

TIPOS DE VISITA EMPRESARIAL

PROCEDIMIENTO PARA LAS VISITAS EMPRESARIALES

HORARIO ENTRADA

HORARIO SALIDA



1. OBJETIVO

El presente protocolo tiene por finalidad proporcionar un instrumento de actuación al personal que ingresa en la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga a realizar visitas de carácter informativo.

2. GENERALIDADES

MISIÓN

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, es un ente público, encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, como autoridad ambiental, en el área de su jurisdicción.

Su desempeño, basado en la excelencia y articulado con los diferentes actores sociales, garantiza la calidad de vida y contribuye efectivamente al desarrollo sostenible.

La CDMB garantiza la contribución al desarrollo humano sostenible, a través del compromiso y la confianza de la empresa en sus empleados y su núcleo familiar, hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, en pos de mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad.

VISIÓN

En La CDMB queremos proteger la vida de hoy y garantizar la del mañana.

La CDMB brindará a sus empleados y a la comunidad las herramientas de conocimiento existentes y las que surjan, a través de la integración de los valores corporativos que apunten a concientizar, fomentar y mejorar la implementación de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial y a contribuir al desarrollo económico del área de jurisdicción.

DIRECTOR

Ludwing Arley Anaya Méndez

DIRECCIÓN

Carrera 23 # 37 - 63 Bucaramanga, Santander, Colombia

TELÉFONO DE CONTACTO

PBX (57) 7 6346100 -Línea Gratuita 01-8000-917300

EMAIL

info@cymb.gov.co

3. JUSTIFICACIÓN

El protocolo de visitas a la entidad será la guía de orientación para estudiantes, docentes, administrativos y la comunidad en general que facilitará la planeación, organización, dirección y control de las mismas con el fin de cumplir los objetivos propuestos programados.

4. HÁBITOS IDEALES DE VISITA EMPRESARIAL

- **SALUDO HABITUAL:** El saludo denota cortesía y buenos modales, su ausencia, enemistad u hostilidad hacia las personas.



- **TEMAS A EVITAR:** entre los temas que es mejor evitar está la religión, política nacional, terrorismo, guerrilla y droga, críticas al país o comparaciones entre otros países y Colombia, críticas a tradiciones, fútbol y cualquier tema que pueda herir la susceptibilidad de alguna persona.



- **ACATAR ÓRDENES:** las personas que ingresan al establecimiento aceptarán las sugerencias, órdenes e indicaciones que ofrece la entidad mediante el interlocutor.



5. TIPOS DE VISITA EMPRESARIAL

- Visita sede administrativa de la CDMB



- Visita parques, jardín botánico, viveros, etc.



5.1 PROCEDIMIENTO PARA VISITA A PARTICULARES

- 5.1.1 La persona debe entregar un documento para registro de datos personales y hora de ingreso en el sistema
- 5.1.2 El visitante debe recibir un ficho para el control de ingresos
- 5.1.3 Al finalizar la persona debe entregar el ficho y reclamar su documento para realizar el registro de la salida de la entidad

5.2 PROCEDIMIENTO PARA LAS VISITAS EMPRESARIALES Y ESTUDIANTILES

5.2.1 Realizar los contactos en la entidad para solicitar la autorización.



5.2.2 Efectuar la planeación de la visita.

5.2.3 Socializar con los estudiantes la visita empresarial.

5.2.4 Cada grupo estudiantil debe solicitar la aprobación de la visita (anexo 1).

5.2.5 Los estudiantes con problemas comprobados de salud deberán avisar al docente encargado de la visita.

5.2.6 Registrar hora de ingreso y salida.

6. HORARIO ENTRADA

Se debe respetar la hora de ingreso disponible a las instalaciones de la entidad del día establecido para la visita, salvo que existan condiciones específicas, lo que obliga a hacer un reporte oportuno a la empresa u organización.

7. HORARIO SALIDA

La agenda normal para la visita se debe cumplir con lo especificado; una vez cumplido el tiempo programado se procederá a registrar la hora y efectuar la salida.

ANEXO 1 APROBACIÓN VISITA ESTUDIANTIL

APROBACIÓN VISITA ESTUDIANTIL		NÚMERO:	
DOCENTE RESPONSABLE			
INSTITUCIÓN			
JUSTIFICACIÓN			
FECHA DE SOLICITUD		FECHA DE INGRESO	
NÚMERO DE ESTUDIANTES			
HORA DE ENTRADA		HORA DE SALIDA	
APROBADO		NO APROBADO	
NOMBRE			
FIRMA		CARGO	
FIRMA DOCENTE			

**ESPERAMOS QUE HAYA SIDO DE
GRAN UTILIDAD EL INGRESO A
NUESTRA ENTIDAD**



**GRACIAS POR SU VISITA,
VUELVA PRONTO!!!**

ANEXO H.Cronograma de Socializaciones y Capacitaciones

**CRONOGRAMA DE SOCIALIZACIONES Y
CAPACITACIONES**



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA CORPORACIÓN
AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE
BUCARAMANGA-CDMB**

Nº	TEMA	RESPONSABLE	LUGAR	FECHA	HORA
1	Inducción Responsabilidad Social Empresarial	ODEIC	AUDITORIO HERNANDO GUEVARA PINEDA-CDMB	16/08/2013	5:00 pm
2	Política Integrada del SIGC	ODEIC	AUDITORIO HERNANDO GUEVARA PINEDA-CDMB	30/08/2013	5:00 pm
3	Política de Desarrollo de Talento Humano y Código de Comportamiento Ético.	ODEIC	AUDITORIO HERNANDO GUEVARA PINEDA-CDMB	13/09/2013	5:00 pm
4	Elementos de protección personal	ODEIC	AUDITORIO HERNANDO GUEVARA PINEDA-CDMB	30/11/2013	5:00 pm
5	Mejoras alcanzadas Plan de Acción en RSE	ODEIC	AUDITORIO HERNANDO GUEVARA PINEDA-CDMB	06/12/2013	5:00 pm

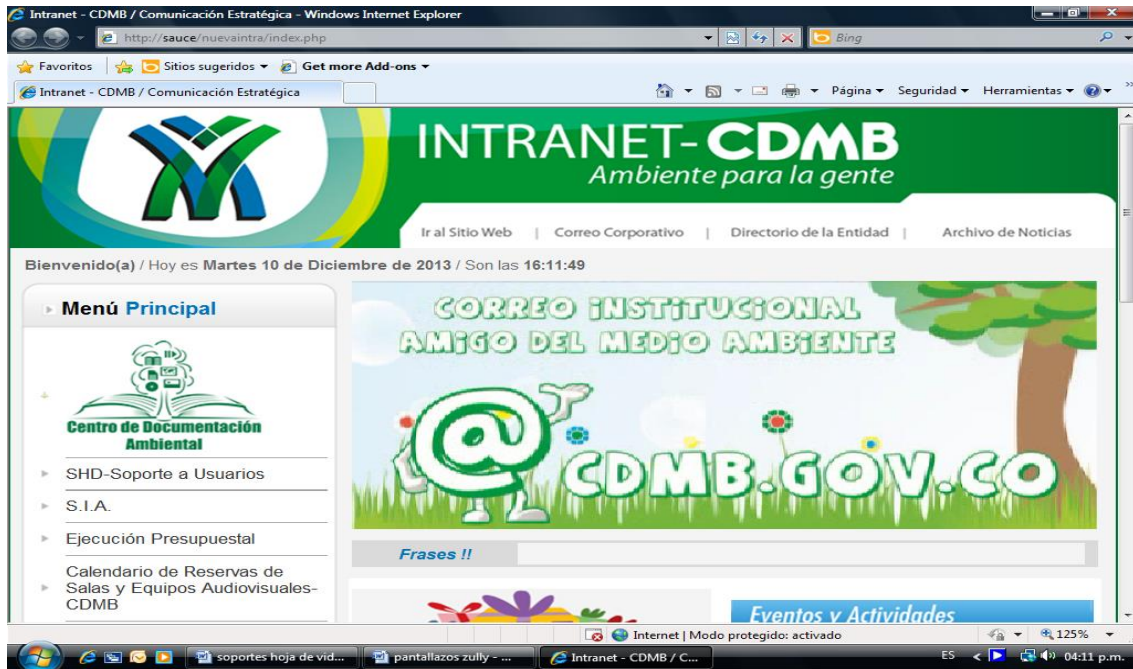
ANEXO I.Imagen socialización elementos de protección personal



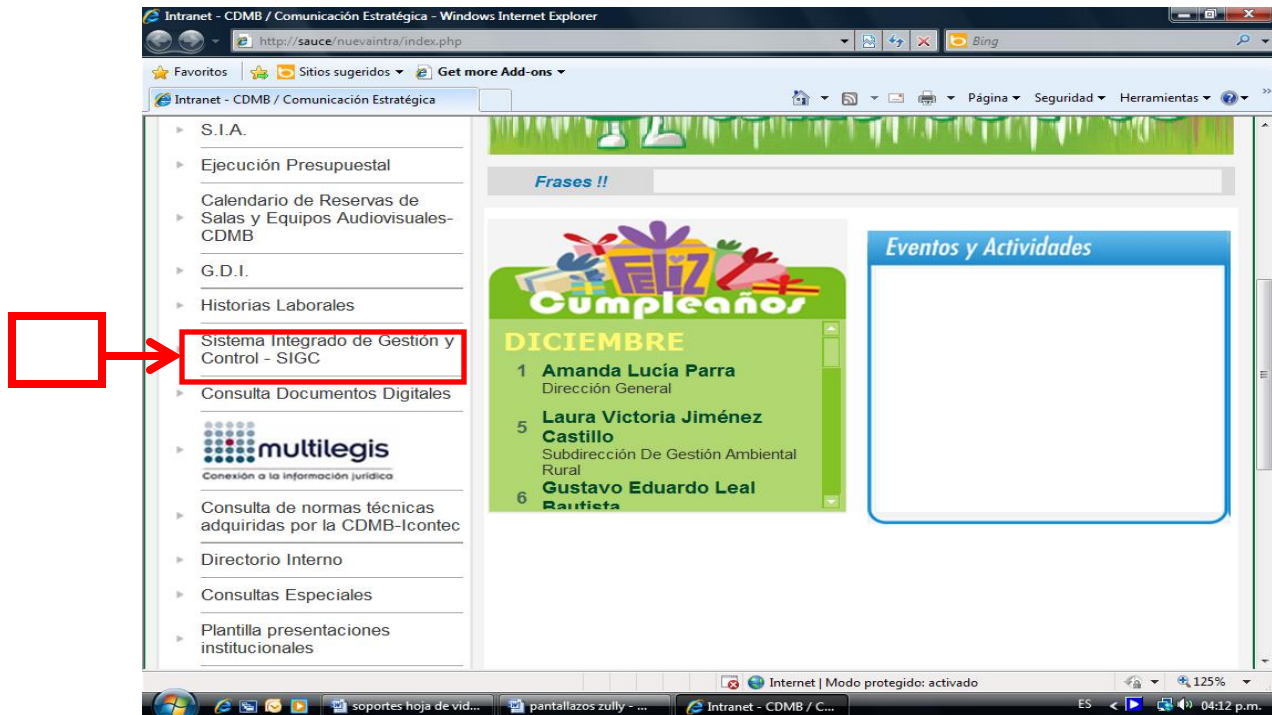


ANEXO J. Política Integrada del SIGC en la web

Paso 1. Ingrese a la página www.cdmb.gov.co/comunicacionestrategica



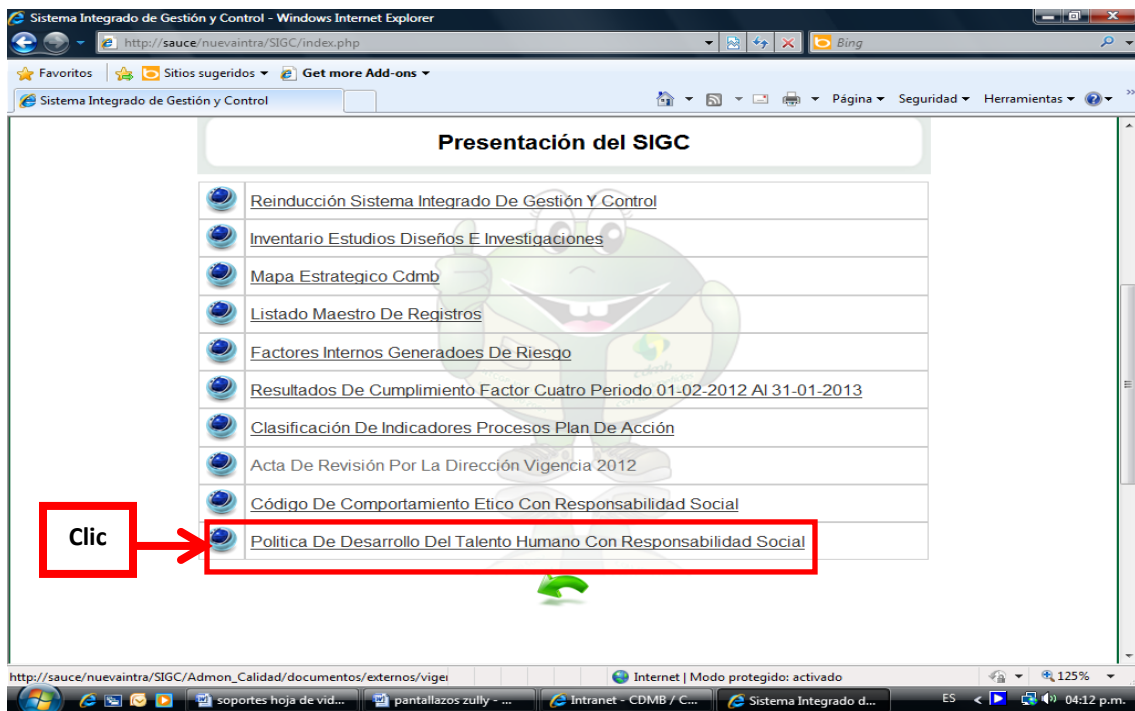
Paso 2. De clic en Sistema Integrado de Gestión y Control-SIGC

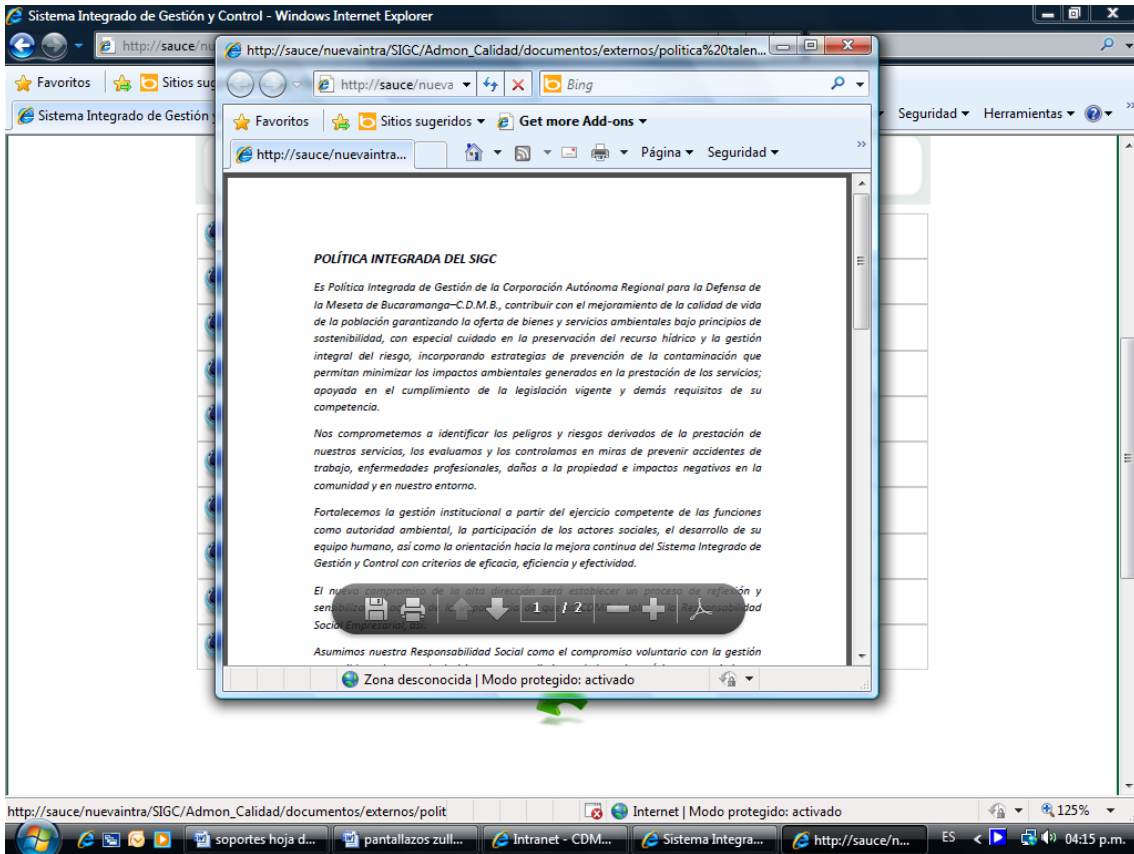


Paso 3. De clic en Presentación del SIGC

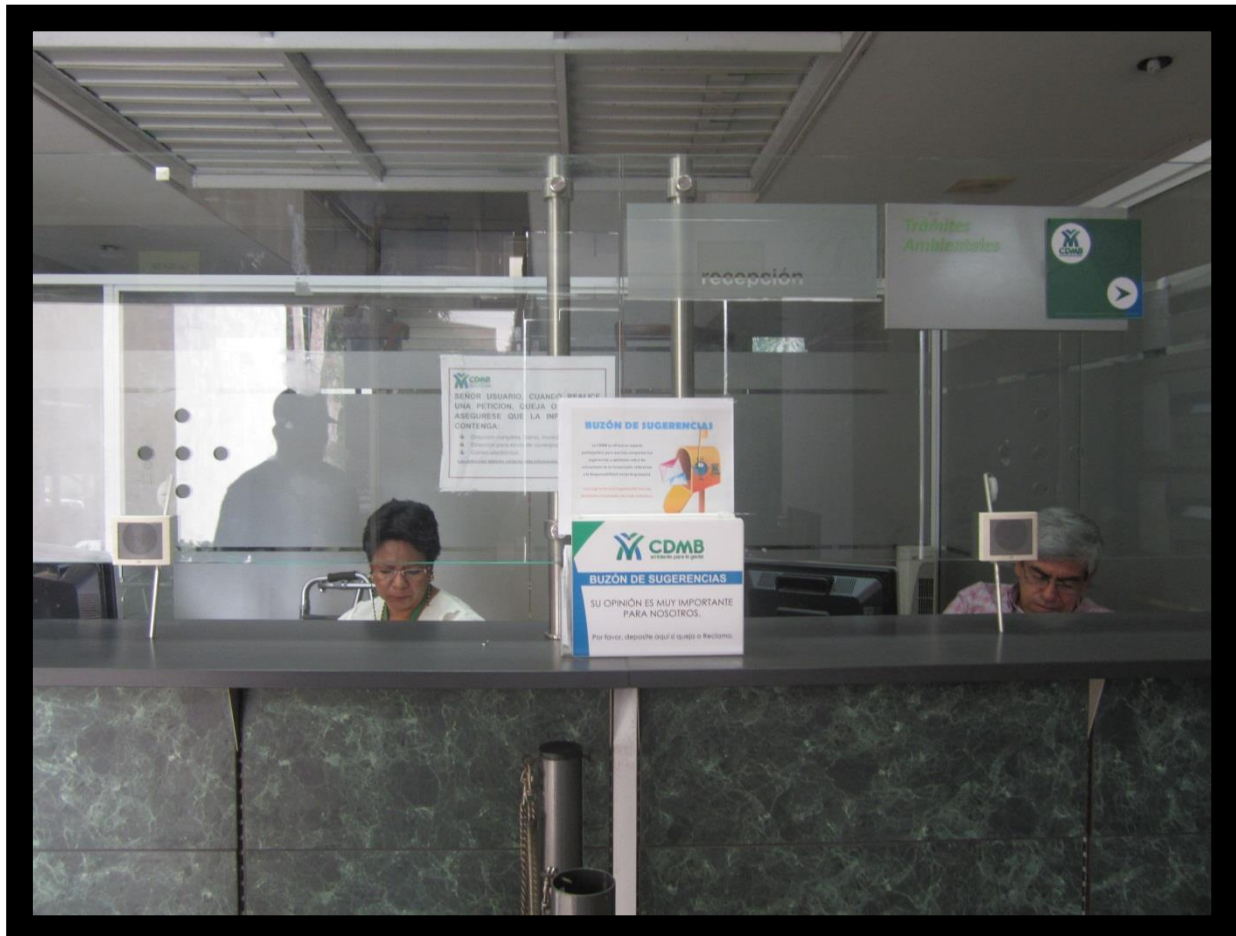
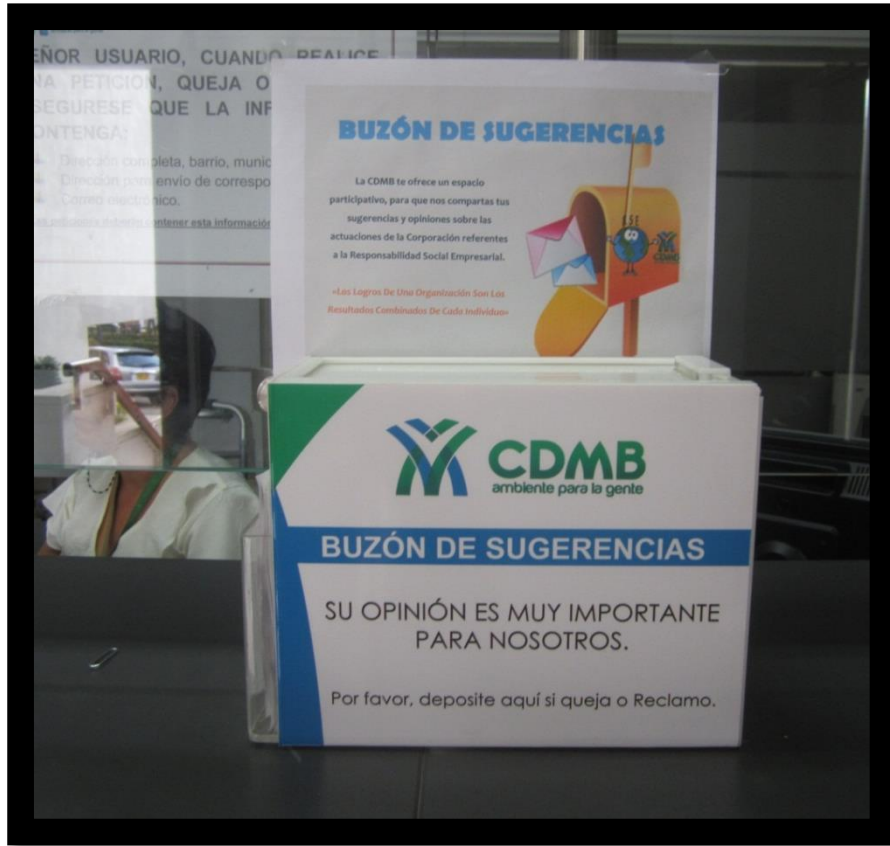


Paso 4. Descargar Política Integrada del SIGC



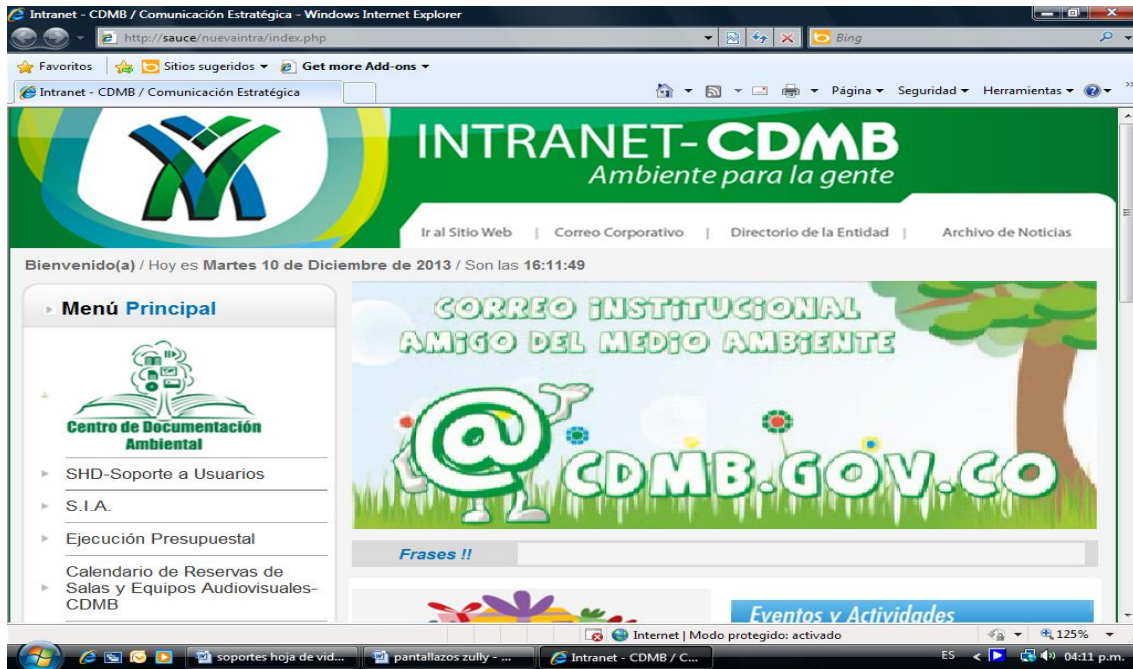


ANEXO K.Etiqueta buzón de sugerencias

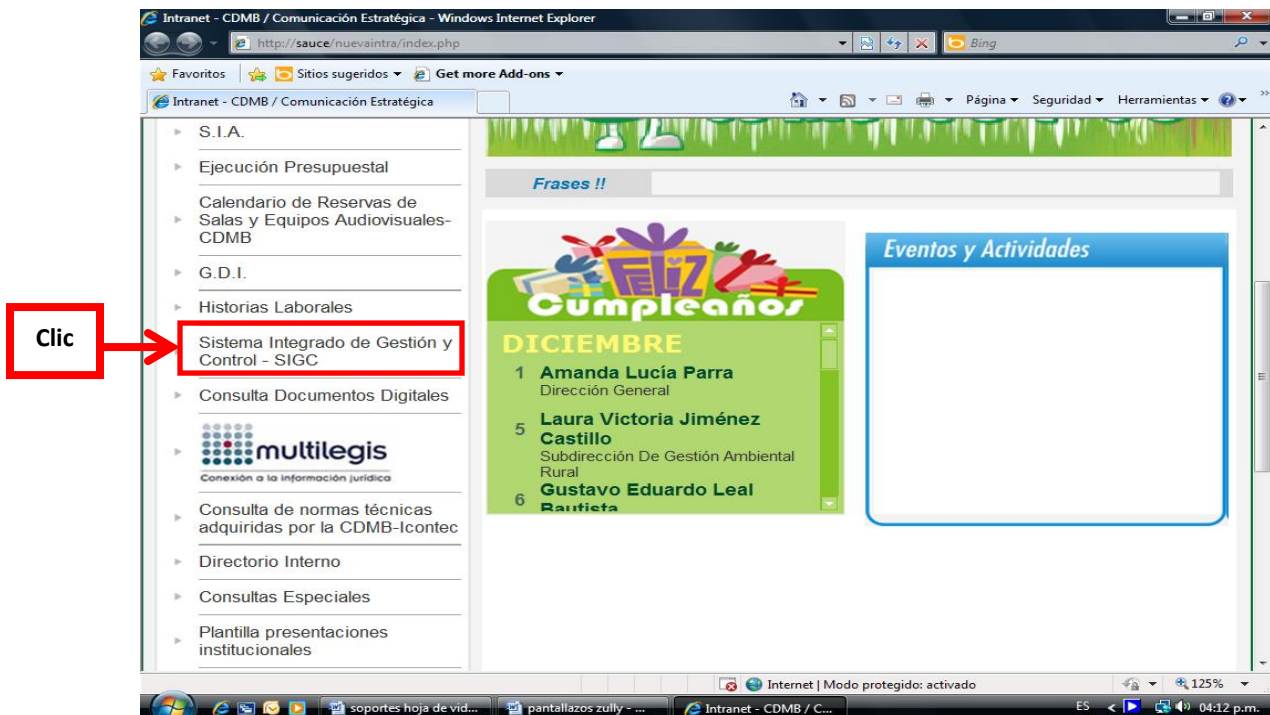


ANEXO L. Política de Desarrollo del Talento Humano en la web

Paso 1. Ingrese a la página www.cdmb.gov.co/comunicacionestrategica



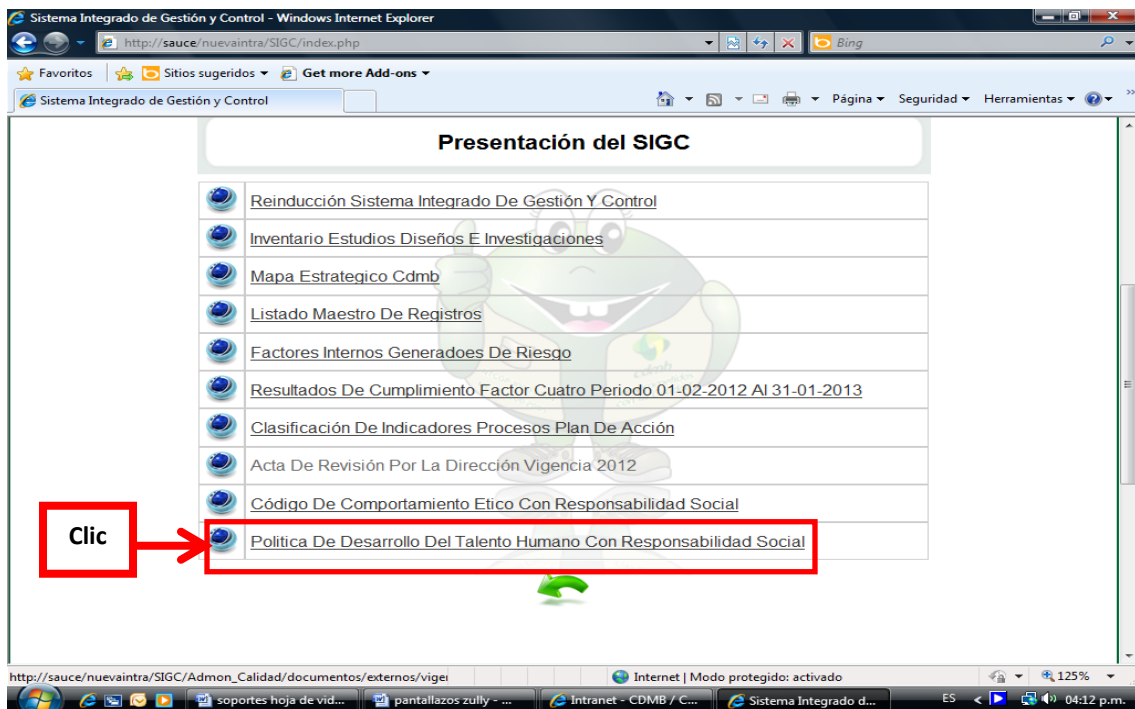
Paso 2. De clic en Sistema Integrado de Gestión y Control-SIGC

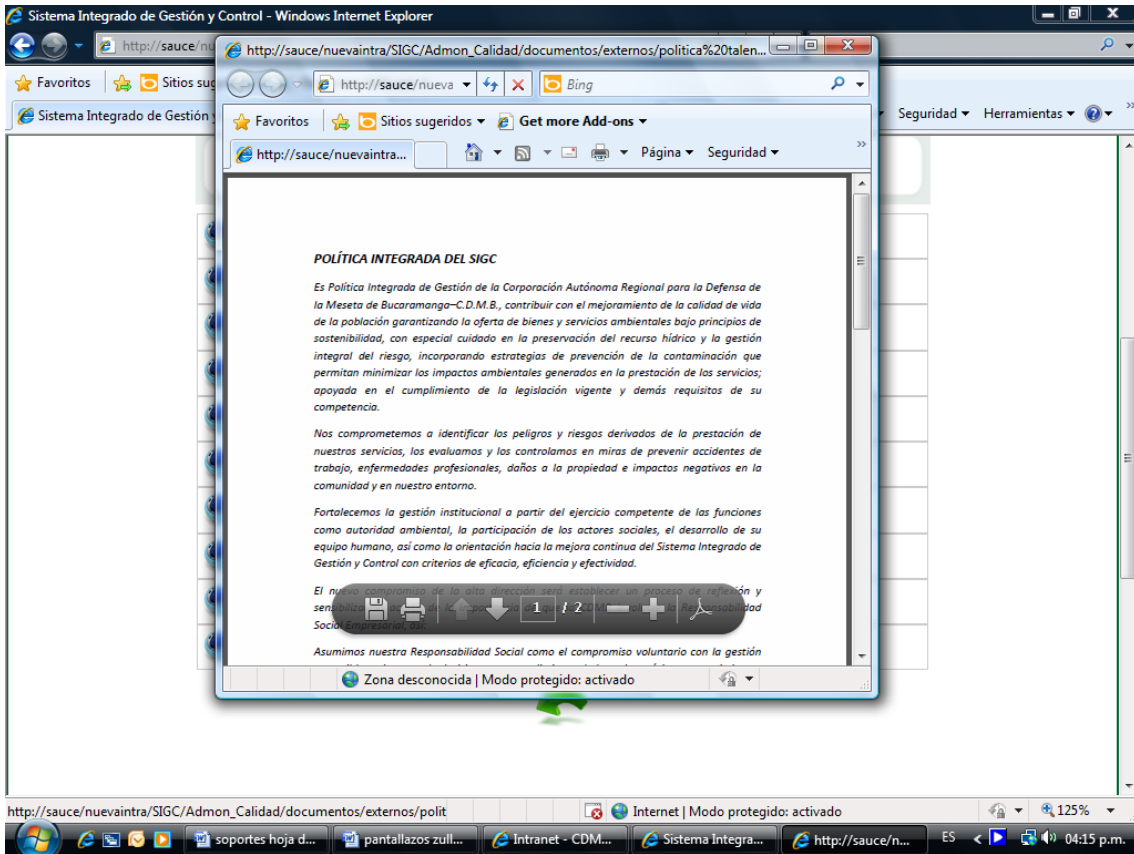


Paso 3. De clic en Presentación del SIGC

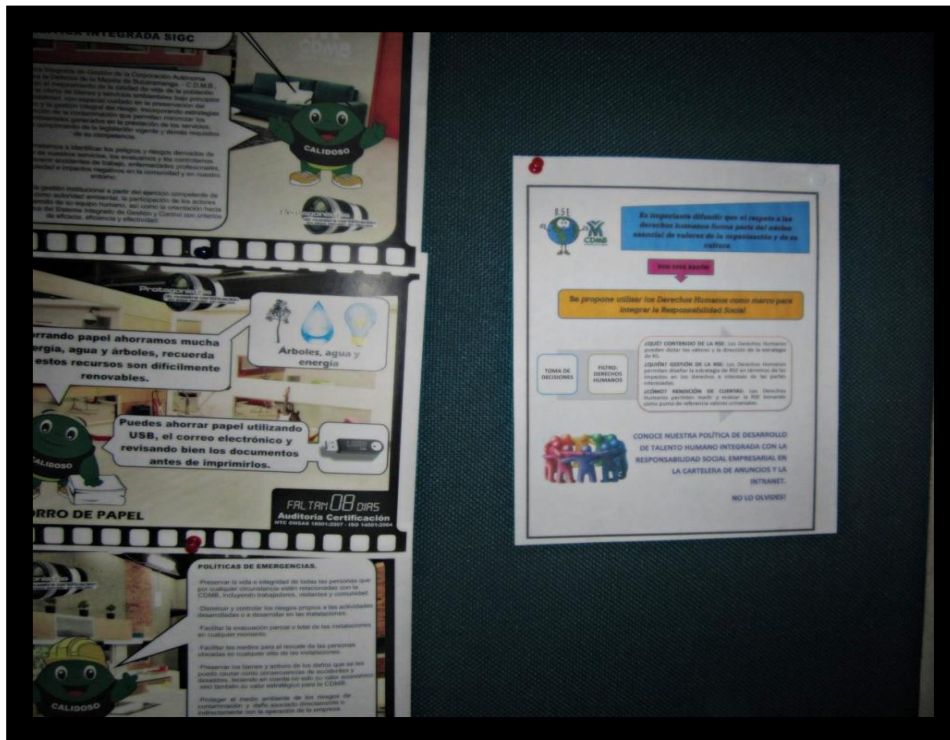


Paso 4. Descargar Política Desarrollo del Talento Humano





ANEXO M.Campaña de divulgación de la Política de Desarrollo del Talento Humano





Es importante difundir que el respeto a los derechos humanos forma parte del núcleo esencial de valores de la organización y de su cultura

POR ESTA RAZÓN

Se propone utilizar los Derechos Humanos como marco para integrar la Responsabilidad Social

TOMA DE DECISIONES

FILTRO: DERECHOS HUMANOS

¿QUÉ? CONTENIDO DE LA RSE: Los Derechos Humanos pueden dictar los valores y la dirección de la estrategia de RS.

¿QUIÉN? GESTIÓN DE LA RSE: Los Derechos Humanos permiten diseñar la estrategia de RSE en términos de los impactos en los derechos e intereses de las partes interesadas.

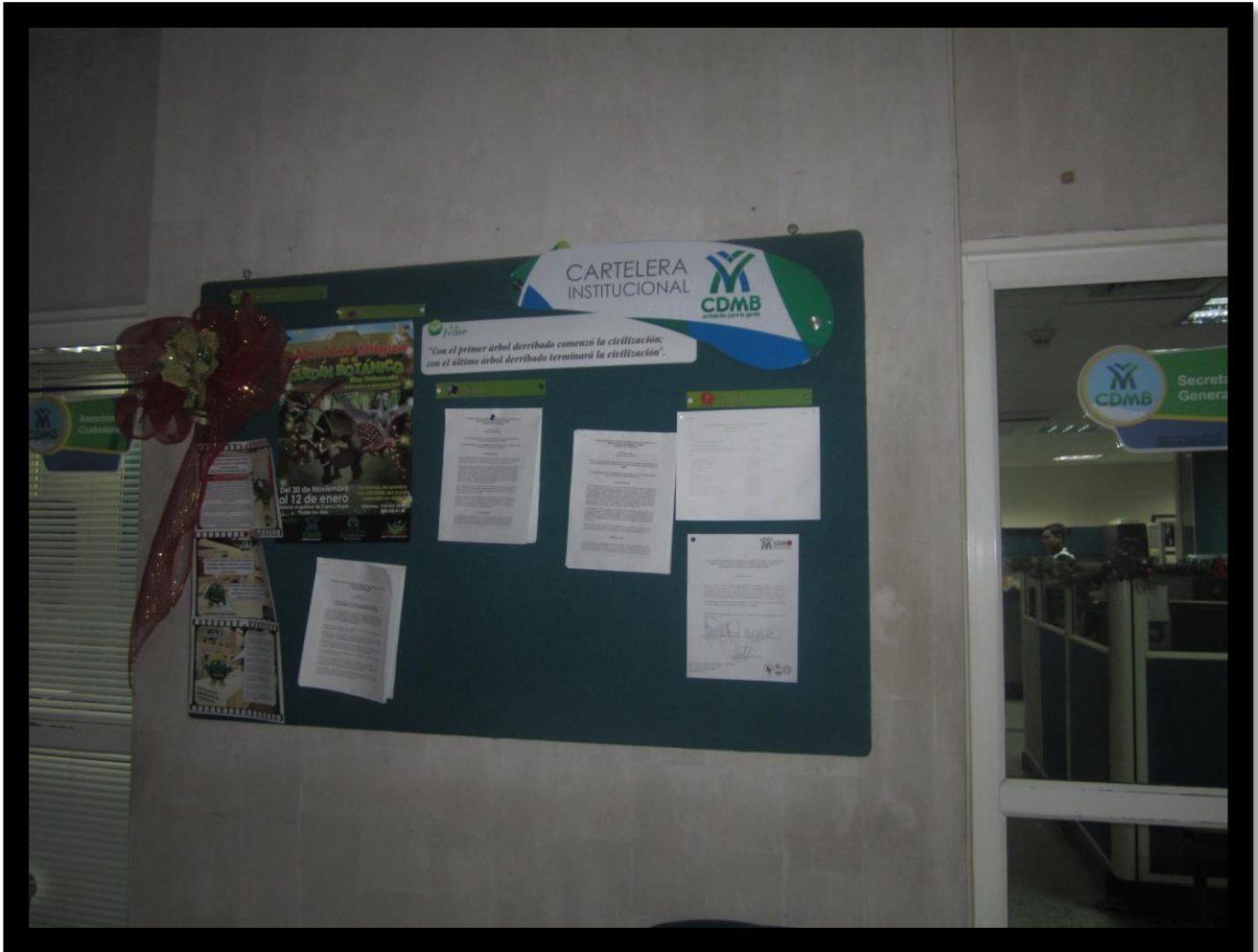
¿CÓMO? RENDICIÓN DE CUENTAS: Los Derechos Humanos permiten medir y evaluar la RSE tomando como punto de referencia valores universales.



CONOCE NUESTRA POLÍTICA DE DESARROLLO DE TALENTO HUMANO INTEGRADA CON LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EN LA CARTELERA DE ANUNCIOS Y LA INTRANET.

NO LO OLVIDES!

ANEXO N. Política Integrada del SIGC en el panel informativo



**ANEXO O.Formato encuesta Política de Seguridad y Salud en el trabajo y
Elementos de Protección Personal**

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. ¿Conoce usted el programa de salud ocupacional y salud en el trabajo de la entidad?

SI		NO	
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

2. ¿En caso de algún accidente de trabajo, sabe a dónde dirigirse?

SI		NO	
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

3. Durante la permanencia en la Corporación, ¿alguna vez ha sido incapacitado(a), por alguna de las siguientes causas?:

CAUSAS	SI	NO	OBSERVACIONES
Accidente de trabajo			
Enfermedad general			
Enfermedad hospitalaria			
Enfermedad ambulatoria			
Nunca ha sido capacitado			

4. ¿Cómo ha sido la participación durante las jornadas de salud ocupacional y seguridad en el trabajo organizadas por la CDMB?

	SI	NO	OBSERVACIONES
Nunca ha participado			
Ha participado como espectador			
Ha participado activamente			
Nunca han efectuado una jornada			

5. ¿Sabe usted a que ARL se encuentra afiliado?

SI ¿cuál?		NO	
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

6. ¿Sabe usted el significado de la demarcación y señalización de las rutas de evacuación?

SI		NO	
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

7. ¿Tiene usted conocimiento de qué es el “COPASST”?

SI		NO	
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

8. ¿Cree usted que los elementos de protección personal son incómodos o innecesarios?

SI		NO	
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

9. ¿Son cambiados o renovados los elementos de protección personal? ¿Cada cuánto?

SI		NO	
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

10. ¿Conoce el uso adecuado de los elementos de protección personal?

SI		NO	
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

11. ¿La entidad realiza capacitaciones para el uso adecuado de los elementos de protección personal?

SI		NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

12. ¿Cuáles de los siguientes elementos de protección personal utiliza en su área durante su jornada laboral?

ELEMENTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Guantes			
Tapabocas			
Tapa oídos			
Arnés			
Gafas			
Botas			
Uniforme/bata			
Casco			

ANEXO P.Resultado encuesta sobre Política de Seguridad y Salud en el trabajo y Elementos de Protección Personal

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

1. ¿Conoce usted el programa de salud ocupacional y salud en el trabajo de la entidad?

SI	35	NO	
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

2. ¿En caso de algún accidente de trabajo, sabe a dónde dirigirse?

SI	32	NO	3
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

3. Durante la permanencia en la Corporación, ¿alguna vez ha sido incapacitado(a), por alguna de las siguientes causas?:

CAUSAS	SI	NO	OBSERVACIONES
Accidente de trabajo			
Enfermedad general	10	25	
Enfermedad hospitalaria			
Enfermedad ambulatoria			
Nunca ha sido capacitado			

4. ¿Cómo ha sido la participación durante las jornadas de salud ocupacional y seguridad en el trabajo organizadas por la CDMB?

	SI	NO	OBSERVACIONES
Nunca ha participado			
Ha participado como espectador			
Ha participado activamente	33	2	
Nunca han efectuado una jornada			

5. ¿Sabe usted a que ARL se encuentra afiliado?

SI ¿cuál?	33	NO	2
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

6. ¿Sabe usted el significado de la demarcación y señalización de las rutas de evacuación?

SI	35	NO	
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

7. ¿Tiene usted conocimiento de qué es el “COPASST”?

SI	33	NO	2
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

8. ¿Cree usted que los elementos de protección personal son incómodos o innecesarios?

SI		NO	35
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

9. ¿Son cambiados o renovados los elementos de protección personal? ¿Cada cuánto?

SI	33	NO	2
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

10. ¿Conoce el uso adecuado de los elementos de protección personal?

SI	35	NO	
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

11. ¿La entidad realiza capacitaciones para el uso adecuado de los elementos de protección personal?

SI	35	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

12. ¿Cuáles de los siguientes elementos de protección personal utiliza en su área durante su jornada laboral?

ELEMENTOS	SI	NO	OBSERVACIONES
Guantes	5		
Tapabocas	30		
Tapa oídos			
Arnés			
Gafas			
Botas			
Uniforme/bata			
Casco			

RESULTADO ENCUESTA “POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO”

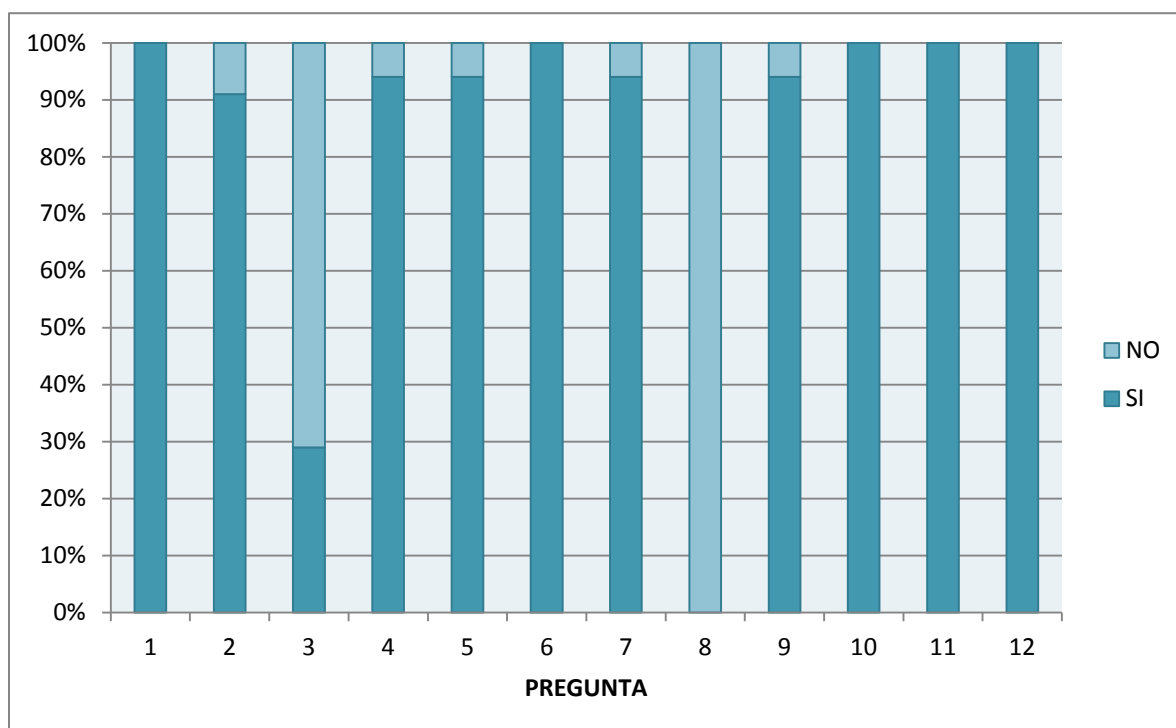
El 10 de septiembre de 2013 se efectuó una encuesta a los empleados del área administrativa de la CDMB sobre conocimiento de la Política de Seguridad y Salud en el trabajo y el uso adecuado de los elementos de protección personal.

La encuesta se realizó con el fin de sumar esfuerzos y estrategias para alcanzar la promoción de la seguridad y salud en el trabajo, fomentar una cultura del autocuidado, y también de la prevención de los riesgos profesionales y ocupacionales.

Asimismo, es de vital importancia la transmisión de los resultados de este informe a todos los empleados, ya que la información hace que se sientan partícipes de esta acción de mejora y se logre el cumplimiento de los objetivos.

Para llevar a cabo este proceso se entregaron 40 encuestas, de las cuales 35 fueron diligenciadas; la tasa de respuesta fue de 87,5%.

El siguiente diagrama de barras muestra el conocimiento de los empleados encuestados sobre cada pregunta realizada en la encuesta.



RESULTADO

Se evidencian los progresos obtenidos en materia de Seguridad y Salud Ocupacional en la entidad; la mayoría del personal tiene conocimiento acerca de las buenas prácticas que se han venido realizando sobre estos temas, además conocen y usan adecuadamente los elementos de protección personal.

ANEXO Q.Mejoras a los temas de Seguridad y Salud en el Trabajo y los Elementos de Protección Personal

MEJORAS A LOS TEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO Y LOS ELEMENTOS DE PROTECCIÓN PERSONAL



Se reconoce la importancia de motivar al empleado CDMB para lograr la mejora continua en las directrices descritas en la Política de Seguridad y Salud en el trabajo.



Comunicar el compromiso adquirido en la Política de Seguridad Y Salud en el trabajo.



Lograr que los directivos emprendan y demuestren liderazgo en la prevención de riesgos laborales.



Visitar periódicamente las dependencias de la CDMB para debatir con el personal sobre los motivos de preocupación en materia de Seguridad y Salud.



Ofrecer tiempo y recursos



Lograr mayor acompañamiento y participación de la alta dirección para demostrar a los empleados la importancia del cumplimiento de las medidas de Seguridad y Salud Ocupacional.



Crear y fomentar una cultura de diálogo en los empleados para que informen los inconvenientes o dificultades que se vayan presentando en la entidad en materia de Seguridad y Salud.



Apoyar la iniciativa de colaboración en la minimización de riesgos laborales.



Formular y difundir informes periódicos sobre los efectos de mecanismos preventivos, programas de formación y mantenimiento en materia de Seguridad y Salud laboral.



Proporcionar un efectivo acompañamiento en el uso de los elementos de protección personal.

ANEXO R.Imagen Seguimiento Uso Elementos De Protección Personal



ANEXO S. Visita Organización Saavedra Y Claro





ANEXO T.Estrategia Autocuidado (Rumbaterapia)





ANEXO U. Buenas Prácticas de Servicios Públicos en el Panel Informativo



Cierra la llave de agua mientras te enjabonas las manos
Una llave abierta consume ¡hasta 12 litros x minuto!

al ayudar con los platos, enjuágalos todos juntos y con la llave abierta a la mitad

Usa la ducha en vez de la tina
junta el agua limpia en baldes y úsala para las plantas

Si ves una tubería goteando ¡avisa!





Tips Verdes para ahorrar energía

Desconecta la tele, el pc o cualquier aparato cada noche.

Siempre que puedas, cocina con gas.

Usa lo menos posible la plancha, el calentador de agua o la lavadora, gastan muchos recursos.

Usa conectores con múltiples enchufes, eliminan el consumo de energía fantasma.

Elige bombillos de bajo consumo, usan hasta un 80% menos de energía.





ANEXO V. Consumo de Servicios Públicos en el Panel Informativo

AHORA PODRÁS ENCONTRAR EN EL PANEL INFORMATIVO EL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA DEL MES ¡AYÚDANOS A DISMINUIRLOS, ES TAREA DE TODOS!

CONSUMO MES DE:

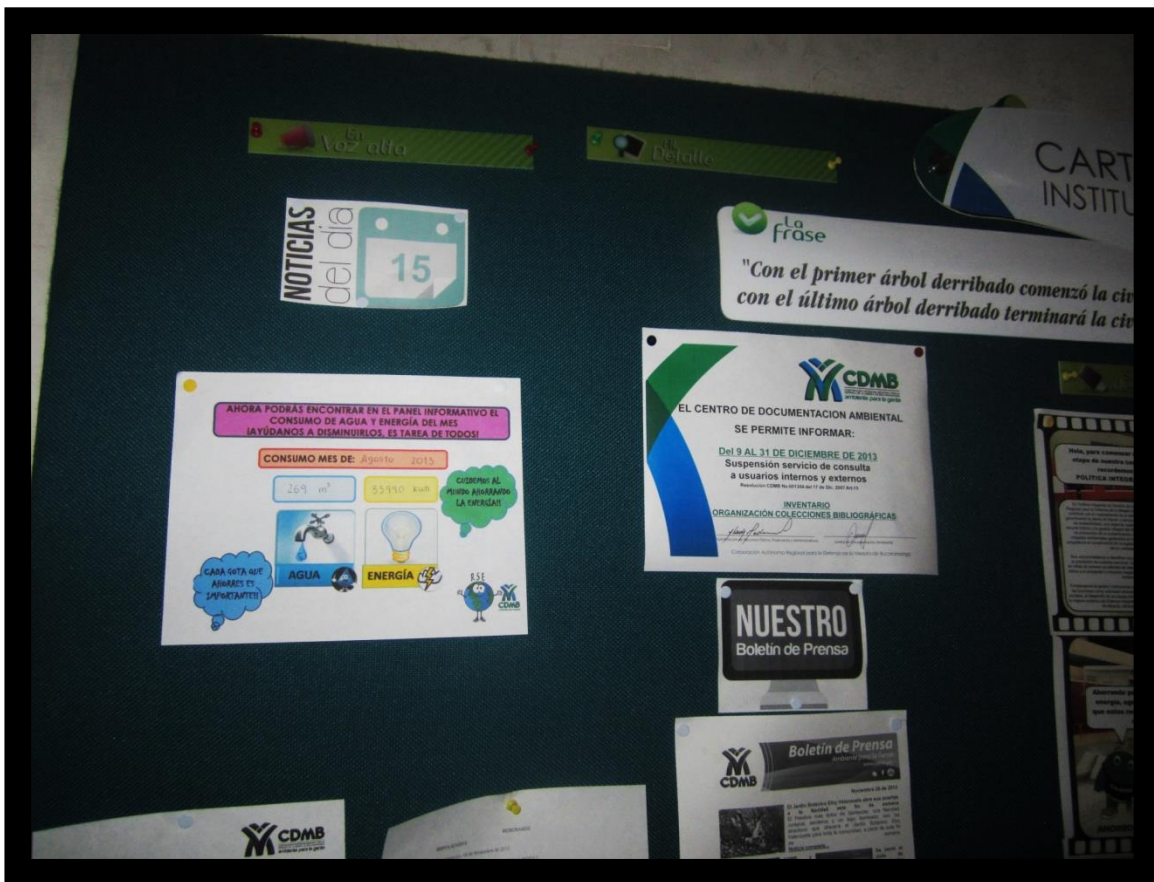
CADA GOTTA QUE AHORRES ES IMPORTANTE!!

AGUA

ENERGÍA

CUIDEMOS AL MUNDO AHORRANDO LA ENERGÍA!!

RSE CDMB



AHORA PODRÁS ENCONTRAR EN EL PANEL INFORMATIVO EL CONSUMO DE AGUA Y ENERGÍA DEL MES ¡AYÚDANOS A DISMINUIRLOS, ES TAREA DE TODOS!

CONSUMO MES DE: Agosto 2013

269 m³

33990 kWh




CUIDEMOS AL MUNDO AHORRANDO LA ENERGÍA!!

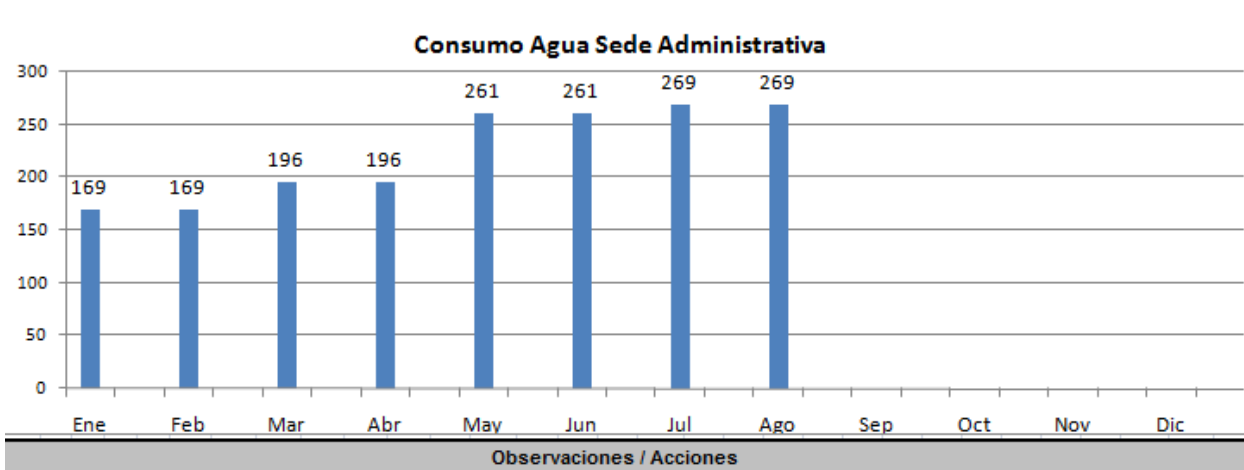
CADA GOTA QUE AHORRES ES IMPORTANTE!!



ANEXO W.Indicadores Servicios Públicos

AGUA

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA - CDMB													
Elaboró Equipo Líder SIGC				Revisó Representante de la Dirección SIGC				Aprobó Directora General							
CÓDIGO E-GE-FO01	VERSIÓN 3	INFORME SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO													
Fecha de Análisis		5 de noviembre de 2013						Tipo de Indicador:		EFICACIA					
Proceso Maestro: GESTIÓN DE LOS RECURSOS FISICOS															
Nombre del Indicador		CONSUMO DE AGUA				Descripción del Indicador:		ESTE INDICADOR PERMITE GARANTIZAR EL USO RACIONAL Y EFICIENTE DEL AGUA							
Indice (formula)		Valor de Actualidad				Valor Meta		Valor Medio		Valor Alerta					
Consumo m ³ mes pago / consumo m ³ mes anterior		204				<=1%(202)		=1%(204)		> =1%(204)					
						Unidad		M3		Sentido		Negativo			
Fuente de Datos:		FACTURAS SERVICIO DE AGUA													
Frecuencia Medición		BIMESTRAL				Resp. Medición		COORDINADOR GRUPO DE RECURSOS FISICOS							
Frecuencia Análisis		BIMESTRAL				Resp. Análisis		SUBDIRECTOR DE RECURSOS FISICOS, FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS							
Fórmula		Periodo de Medición (Año):2013													
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom.	
Variable A		169	169	196	196	261	261	269	269					223,75	
Resultado			0%		15,98%		33,16%		3,07%					13%	



AGUA 2012													
Descripción	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
MENSUAL	232	232	232	232	208	208	170	170	184	184	199	199	204
VARIACIÓN AÑO		0%		0%		-10%		-18%		8%		8%	-2%
%M3		100%		100%		90%		82%		108%		108%	98%
Meta para el 2013													
Disminución en un 1% el consumo de agua a diciembre del 2013, respecto del valor promedio													
PROMEDIO 2012	204		DISMINUIR		1%								
			META 2013		202								
meta 2013	98%												
AGUA 2013													
Descripción	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	TOTAL
199	169	169	196	196	261	261	269	269					224
VARIACIÓN AÑO		0%		16%		33%		3%					13%
%M3		100%		116%		133%							116%
RESPECTO A LA META		202											
TOTAL 2013		224											
		11%											

OBSERVACIONES

ENERO

Presentó disminución con consumo de agua ya que en la institución no se encontraba todo el personal laborando


MAYO

Este bimestre aumentó el consumo de agua por la obra que se está realizando en la sede administrativa

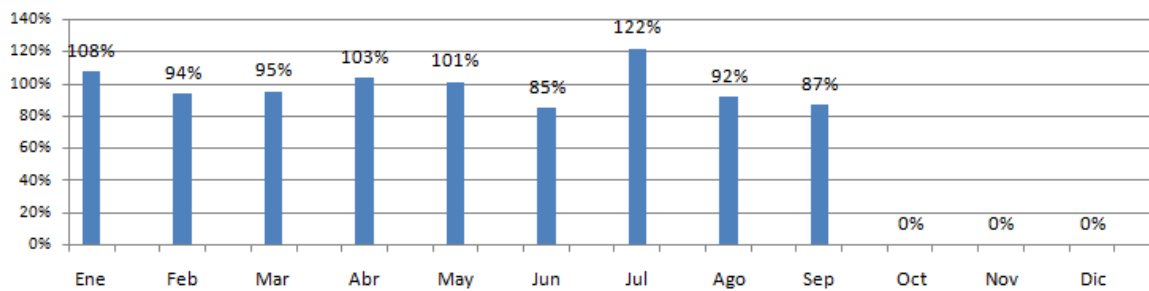
JULIO

Se presentó aumentó el consumo de agua por la obra que se está realizando en la sede administrativa

ENERGÍA ELÉCTRICA

		CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA - CDMB												
		Elaboró Equipo Líder SIGC				Revisó Representante de la Dirección SIGC				Aprobó Directora General				
CÓDIGO E-GE-FO01	VERSIÓN 3	INFORME SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PROCESO												
Fecha de Análisis		5 de noviembre de 2013						Tipo de Indicador:		EFICACIA				
Proceso Maestro		GESTIÓN DE LOS RECURSOS FISICOS												
Nombre del Indicador		CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA				Descripción del Indicador:		ESTE INDICADOR PERMITE REALIZAR SEGUIMIENTO AL USO RACIONAL Y EFICIENTE DE LA ENERGÍA ELECTRICA.						
Indice (formula)		Valor de Actualidad				Valor Meta		Valor Medio		Valor Alerta				
Consumo Kwh mes pago / consumo Kwh mes anterior		39.628				<= 1%(39231)		=1%(39628)		> 1%(39628)				
		Unidad		KWH		Sentido		Negativo						
Fuente de Datos:		FACTURAS SERVICIO ENERGÍA ELÉCTRICA												
Frecuencia Medición		BIMESTRAL				Resp. Medición		COORDINADOR GRUPO DE RECURSOS FISICOS						
Frecuencia Análisis		BIMESTRAL				Resp. Análisis		SUBDIRECTOR DE RECURSOS FISICOS, FINANCIEROS Y ADMINISTRATIVOS						
Fórmula		Periodo de Medición (Año): 2013												
		Ene	Feb	Mar	Abr	May	Jun	Jul	Ago	Sep	Oct	Nov	Dic	Prom.
Variable A		44.747	42.017	39.930	41.254	41.636	35.249	42.900	39.270	33.990				40.110
Variable B		41.574	44.747	42.017	39.930	41.254	41.636	35.249	42.900	39.270				40.953
Variación mensual			-6%	-5%	3%	1%	-15%	22%	-8%	-13%				-3%
Resultado		108%	94%	95%	103%	101%	85%	122%	92%	87%				98%

Consumo energía Sede Administrativa



ENERGIA 2012													
Descripción	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	PROMEDIO ANUAL
MES A MES	38.053	39.152	39.611	34.132	33.566	37.040	37.786	41.892	39.893	49.244	43.589	41.574	39.628
VARIACIÓN AÑO		3%	1%	-14%	-2%	10%	2%	11%	-5%	23%	-11%	-5%	1,3%
%Kwh	106%	103%	101%	86%	98%	110%	102%	111%	95%	123%	89%	95%	102%
promedio bimestral	105%		94%		104%		107%		109%		92%		
PROMEDIO 2012	39.628		DISMINUIR		1%								
META 2013	101%		META 2013		39.231								
META 2013													
Disminución en un 1% el consumo de energía eléctrica a diciembre del 2013, respecto del valor promedio reportado del año anterior.													
ENERGIA 2013													
Descripción	ene	feb	mar	abr	may	jun	jul	ago	sep	oct	nov	dic	PROMEDIO ANUAL
MES A MES	44.747	42.017	39.930	41.254	41.636	35.249	42.900	39.270	33.990				40.110
VARIACIÓN AÑO		-6%	-5%	3%	1%	-15%	22%	-8%	-13%				-2,8%
%Kwh	108%	94%	95%	103%	101%	85%	122%	92%	87%				98,4%
promedio bimensual	101%		99%		93%		107%		87%				
RESPECTO A LA META	39.231												
TOTAL 2013	40.110												
	2%												

OBSERVACIONES

CONSUMO DE JULIO

Este mes se presentó un incremento en el consumo de luz debido a la construcción que se está realizando en la sede administrativa

ANEXO X.Listado de Verificación Final

LA DIRECCIÓN GENERAL EN LA RSE

La dirección general tiene la responsabilidad de impulsar la optimización de los medios disponibles en la entidad, con vistas a la obtención del mayor beneficio posible, por ello su compromiso e implicación en la implantación de la RSE en su entidad es fundamental.

El comportamiento de la Dirección general debe orientarse a conseguir la motivación de todas las personas que integran la entidad, de modo que todos participen en la consecución de la excelencia en la Gestión. Para conseguirlo es fundamental crear y mantener un clima laboral óptimo, en el que las personas que integran la entidad se identifiquen con la misión, visión, valores de ésta y participen en la consecución de los objetivos estratégicos de la entidad.



CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN

Grupos de interés

1. ¿La entidad ha identificado sus grupos de interés y los ha priorizado en función de su relevancia para la organización?

SI	X	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

2. ¿La dirección general se involucra activamente en las relaciones con los grupos de interés y se integran las necesidades y expectativas de éstos en los sistemas de gestión de la organización?

SI	X	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

Responsabilidades legales

3. ¿La entidad ha identificado de forma sistemática sus responsabilidades legales en materia económica, social, ambiental, garantizando su cumplimiento?

MATERIA	SI	NO	OBSERVACIONES
Económica/ financiera	X		
Obligaciones fiscales	X		
Prevención de riesgos laborales	X		
Contratación y gestión de personal	X		
Medio ambiente	X		
Competencia desleal/propiedad industrial		X	
Responsabilidad de servicio	X		

Situación de la RSE en la organización

4. ¿Cuáles de los siguientes pasos para la implementación de la RSE ha cumplido su entidad?

MATERIA	SI	NO	EN PARTE	OBSERVACIONES
Definición de la posición de la organización respecto de la RSE		X		
Formulación de una política y estrategia de RSE		X		Existe dentro del documento denominado Código de Buen Gobierno una política de responsabilidad social empresarial
Comunicación de la posición y política en RSE		X		Se tiene publicada pero falta socialización
Elaboración de instrumentos o medios para la implantación de la RSE		X		

Políticas empresariales y sistemas de gestión

5. ¿Cuenta su entidad con algún sistema/ política / práctica o certificación de los siguientes aspectos?

SISTEMA DE GESTIÓN	IMPLANTADO	CERTIFICADO	EN VIA DE	OBSERVACIONES
CALIDAD				
ISO 9001	X	X		
EFQM				
Otros: GP 1000:2009	X	X		
MEDIO AMBIENTE				
ISO 14001			X	Se encuentra en proceso de implementación para su otorgamiento
EMAS				
Otros				
PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES				
OHSAS			X	Se encuentra en proceso de implementación para su otorgamiento
Otros				
OTROS				
Ética en materia de publicidad				
Ética en las compras			X	Se estableció el Manual de Contratación de Acuerdo al Decreto 734 del 2012.
Política anticorrupción	X			Se realizó el Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2013.
Respeto a la competencia				
Otros				

6. ¿Se ha adherido su entidad a algún estándar nacional o internacional de RSE?

SI	X	NO	
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

Buen gobierno

7. ¿Qué órganos de gobierno y dirección existen en su entidad? ¿Cómo están compuestos estos órganos de gobierno?

ÓRGANO DE GOBIERNO	COMPOSICIÓN
Asamblea Corporativa	La Asamblea Corporativa se encuentra integrada por los representantes legales de todas las Entidades Territoriales que hacen parte de la jurisdicción.
Consejo Directivo	El Consejo Directivo se encuentra integrado por el Gobernador del Departamento, un representante de la Presidencia de la República, un Representante del MAVDT, cuatro Alcaldes de los municipios del área de jurisdicción, dos Representantes del Sector Privado, dos Representantes de Entidades sin Ánimo de Lucro, un Representante de Comunidades Indígenas o Etnias.
Director General	Empleados Públicos por nombramiento de 3 años
Secretario General, Subdirectores y Jefes de Oficina	Funcionarios de Libre Nombramiento y Remoción
OBSERVACIONES:	
RECOMENDACIONES:	

8. ¿Existe un reglamento de los órganos de gobierno que regulen la elección, composición, funcionamiento, políticas de remuneración y establezcan los criterios de independencia legibles?

SI	X	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

Comunicación de la RSE

9. ¿Ha establecido con los grupos de interés canales de comunicación para la consideración, evaluación de sus percepciones expectativas, sugerencias y temas relevantes en los que está involucrada su entidad?

MATERIA	SI	NO	MECANISMOS DE DIÁLOGO PARTICIPANTES
Clientes	X		Audiencia de Rendición de Cuentas, redes sociales, página web, línea 018000917300, oficina de atención al ciudadano
Proveedores y Subcontratistas	X		Audiencia de Rendición de Cuentas, redes sociales, página web, línea 018000917300, oficina de atención al ciudadano
Empleados	X		Audiencia de Rendición de Cuentas, redes sociales, página web, línea 018000917300, oficina de atención al ciudadano y buzón de sugerencias.
ENTORNO SOCIAL Y AMBIENTAL			
Organizaciones Sociales	X		Audiencia de Rendición de Cuentas, redes sociales, página web, línea 018000917300, oficina de atención al ciudadano
Organizaciones Ambientales	X		Audiencia de Rendición de Cuentas, redes sociales, página web, línea 018000917300, oficina de atención al ciudadano
Medios de comunicación	X		Audiencia de Rendición de Cuentas, redes sociales, página web, línea 018000917300, oficina de atención al ciudadano
ADMINISTRACIONES PÚBLICAS			
Organizaciones sindicales Empresas de alcantarillado Congreso de la República, en materia política Presidencia de la República y el Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial, en materia administrativa Ministerio de Interior y Justicia, en materia de defensa judicial Contraloría General de la República, en materia de control fiscal Contaduría General, en la inspección del cumplimiento de normas contables Procuraduría General de la Nación, en materia disciplinaria.	X		Audiencia de Rendición de Cuentas, redes sociales, página web, línea 018000917300, oficina de atención al ciudadano
OTROS			
Entidades financieras	X		Audiencia de Rendición de Cuentas, redes sociales, página web, línea 018000917300, oficina de atención al ciudadano
Competencia		X	

10. ¿Proporciona periódicamente información pública accesible, clara, completa y veraz sobre el funcionamiento de la entidad en términos económicos, sociales y medioambientales a sus grupos de interés?

MATERIA	SI	NO	OBSERVACIONES
Económica/ Financiera	X		
Obligaciones fiscales	X		
Prevención de riesgos laborales	X		
Contratación y gestión de personal	X		
Medio Ambiente	X		
Competencia desleal/ Propiedad industrial		X	
Responsabilidad de servicio	X		

LOS CLIENTES EN LA RSE

Asegurar y mantener la confianza es la clave para lograr la satisfacción de los clientes. Por ello la entidad debe suministrar al cliente lo acordado respetando la calidad, los plazos, el precio y la garantía a través de una gestión responsable e integral de los servicios.



CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN

Evaluación de la satisfacción del cliente

1. ¿Tiene su entidad un sistema de evaluación y seguimiento del nivel de satisfacción de sus clientes con respecto a los siguientes aspectos?

MATERIA	SI	NO	OBSERVACIONES
Publicidad del servicio		X	
Uso seguro del servicio		X	
Aspectos ambientales del servicio	X		
Aspectos sociales del servicio	X		
Otros			Se evalúa la atención, tiempo y agilidad del servicio.

La promoción de la satisfacción del cliente-Quejas y Reclamos

2. ¿Tiene su entidad un sistema que atienda y evalúe las reclamaciones de sus clientes con respecto a los siguientes aspectos?

MATERIA	SI	NO	OBSERVACIONES
Publicidad del servicio	X		Publicación de información al cliente
Uso seguro del servicio	X		Confidencialidad
Aspectos ambientales del servicio	X		
Aspectos sociales del servicio	X		
Otros		X	

3. ¿Tiene su entidad un sistema que recoja y evalúe las sugerencias de sus clientes con respecto a los siguientes aspectos?

MATERIA	SI	NO	OBSERVACIONES
Publicidad del servicio	X		Encuestas de satisfacción
Uso seguro del servicio	X		
Aspectos ambientales del servicio	X		
Aspectos sociales del servicio	X		Atención en el servicio
Otros		X	

Publicidad

4. ¿Promociona su entidad sus servicios a través de publicidad que no cree una imagen engañosa, no proyecte mensajes que puedan ser considerados ofensivos, mantenga un código de respeto hacia la competencia, y no utilice medios de publicidad no deseada?

SI	X	NO	EN PARTE
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

5. ¿Cuenta su entidad con una política ética en materia de publicidad?

SI	X	NO	EN PARTE
OBSERVACIONES: Manual de cultura ambiental, Manual de identidad visual			
RECOMENDACIONES:			

Comunicación en materia de RSE

6. ¿Se informa a los clientes sobre las actividades en materia de RSE que ha realizado y viene realizando su entidad?

SI	X	NO	EN PARTE
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

LOS RECURSOS HUMANOS EN LA RSE

La gestión del capital humano es una de las tareas más delicadas en la entidad. Cada persona debe tener confianza en su proceder ético y en el de sus compañeros de entidad. El capital humano es la vía más cercana al entorno de la entidad acerca de la gestión Ética y Socialmente Responsable, lo que la convierte en uno de los principales grupos de interés de la entidad.



CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN

Selección y promoción del personal

1. ¿Dispone su entidad de un proceso de selección del personal que garantice los siguientes aspectos?

ASPECTOS	SI	NO	EN PARTE	OBSERVACIONES
Objetividad	X			
Transparencia	X			
Igualdad de oportunidades	X			
No discriminación	X			

2. ¿Dispone su entidad de un proceso de promoción del personal que garantice los siguientes aspectos?

ASPECTOS	SI	NO	EN PARTE	OBSERVACIONES
Objetividad	X			
Transparencia	X			
Igualdad de oportunidades	X			
No discriminación	X			

3. ¿Promueve su entidad la igualdad efectiva de oportunidades entre hombres y mujeres en todos los aspectos, incluyendo el acceso a puestos directivos?

SI	X	NO	EN PARTE
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

4. ¿Promueve su entidad la igualdad efectiva de oportunidades entre personas de nacionalidad extranjera en todos los aspectos, incluyendo puestos directivos?

SI	X	NO	EN PARTE
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

5. ¿Favorece su entidad los siguientes criterios de contratación?

ASPECTOS	SI	NO	EN PARTE	OBSERVACIONES
Estabilidad de la plantilla	X			
Priorización de la contratación de tipo indefinido	X			
Limitación de la externalización de la contratación	X			
Obligatoriedad de contrato laboral	X			

6. ¿Proporciona la entidad una remuneración competitiva y equitativa?

SI	NO	EN PARTE	X
			X
OBSERVACIONES: Las expectativas son superiores			
RECOMENDACIONES:			

7. ¿Existe en su entidad algún mecanismo de incentivos a la productividad como por ejemplo para variable por cumplimiento de objetivos?

NO	SI	X
	X	
BREVE DESCRIPCIÓN: Bienestar social y capacitación, trabajo en equipo y mejor funcionario.		
OBSERVACIONES:		
RECOMENDACIONES:		

Beneficios sociales

8. ¿Qué beneficios sociales ofrece a sus empleados?

BENEFICIOS SOCIALES	MARQUE CON UNA X	OBSERVACIONES
Seguro médico privado		
Guardería		
Cheque comida		
Otros(especificar)	X	Auxilio de escolaridad funcionario y núcleo familiar

Conciliación de la vida personal y laboral

9. ¿Ofrece su entidad instrumentos de conciliación de vida personal y laboral(flexibilidad de horario, teletrabajo...) a sus trabajadores?

SI	X	NO	EN PARTE
	X		
OBSERVACIONES: Permisos para estudiantes y docentes			
RECOMENDACIONES:			

Prevención de riesgos laborales

10. ¿Extiende sus actividades de Prevención de Riesgos Laborales a situaciones o aspectos que exceden los requisitos mínimos exigibles?

SI	X	NO		EN PARTE	
COMENTARIO: ejemplos de estas situaciones o aspectos son la respuesta a emergencias. Apoyo a personas en situaciones de estrés, control de entidades subcontratadas, apoyo a las familias en caso de fallecimiento, invalidez o enfermedad grave por causas laborales.					
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

Formación

11. ¿Incentiva su entidad el desarrollo del personal a través de un sistema de formación y cualificación-reciclaje?

SI	X	NO		EN PARTE	
COMENTARIO: este sistema de desarrollo del personal debe contar con un proceso de gestión de carrera profesional formalizado y conocido por todas las personas de la organización.					
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

12. ¿Cuáles de los siguientes aspectos están incluidos en el programa de formación de la organización?

ASPECTOS	SI	NO	EN PARTE	OBSERVACIONES
Igualdad y no discriminación	X			
Prevención de riesgos laborales	X			
Buenas prácticas ambientales	X			
Otros(especificar)	X			Funciones

Clima laboral

13. ¿Se ha implementado en la entidad un sistema de participación del personal en donde se recojan sus sugerencias y opiniones?

NO	
SIX	Cuáles?
OBSERVACIONES: Buzón de sugerencias, convocatorias a comités.	
RECOMENDACIONES:	

14. ¿Tiene su entidad algún sistema de recepción de quejas y resolución de conflictos entre los trabajadores?

NO	
SI	X BREVE DESCRIPCIÓN Página web y oficina de atención al ciudadano.
OBSERVACIONES:	
RECOMENDACIONES:	

15. ¿Existen canales confidenciales para trasladar posibles situaciones de acoso sexual o moral de los empleados?

SI	X	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES: Comité convivencia laboral					
RECOMENDACIONES:					

16. ¿Cuenta su entidad con mecanismos que favorezcan un clima de innovación y creatividad?

NO	
SI	X Cuáles? Semana de la salud
OBSERVACIONES:	
RECOMENDACIONES:	

17. ¿Existe en su entidad algún sistema que permita evaluar el clima laboral o la satisfacción del trabajador, como por ejemplo una encuesta?

NO	
SI	X BREVE DESCRIPCIÓN: Encuesta de clima laboral, cada dos años.
OBSERVACIONES:	
RECOMENDACIONES:	

Evaluación de los empleados

18. ¿Se ha implementado en su entidad alguno de los siguientes mecanismos de evaluación del personal?

ASPECTOS	SI	NO	EN PARTE	OBSERVACIONES
Evaluación ascendente de los empleados		X		
Evaluación descendente de los empleados		X		
Otros(especificar)	X			Evaluación de desempeño

Medidas disciplinarias

19. ¿Ha puesto en marcha su entidad un sistema de sanciones y medidas disciplinarias conocido por todas las personas?

SI	X	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES: Comité disciplinario ley 734 /02					
RECOMENDACIONES:					

Voluntariado empresarial

20. ¿Se facilita y/o promueve la realización de acciones de voluntariado social o medioambiental entre los empleados?

SI		NO		EN PARTE	X
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

Relación con Asociaciones sindicales

21. ¿Realiza su entidad reuniones periódicas con los Sindicatos o Comités para escuchar sus sugerencias y realizar consultas?

SI		NO	EN PARTE	X	NO APLICABLE	
OBSERVACIONES:						
RECOMENDACIONES:						

Derechos humanos

22. ¿Ha extendido su entidad el compromiso de cumplir con la Declaración Universal de los Derechos Humanos a todos sus centros de trabajo?

SI	X	NO	EN PARTE		NO APLICABLE	
OBSERVACIONES:						
RECOMENDACIONES:						

Comunicación de RSE

23. ¿Se informa a los trabajadores sobre las actividades en materia de RSE que ha realizado y viene realizando su entidad?

SI	X	NO		EN PARTE		NO APLICABLE	
OBSERVACIONES:							
RECOMENDACIONES:							

24. ¿Se ha informado a los empleados, en caso de que los hubiera, sobre el código de conducta y las líneas estratégicas de la entidad?

SI	X	NO		EN PARTE		NO APLICABLE	
OBSERVACIONES: Código de comportamiento ético, código de buen gobierno.							
RECOMENDACIONES:							

25. ¿De qué manera informa a sus trabajadores de los distintos temas de interés?

BENEFICIOS SOCIALES	MARQUE CON UNA X	OBSERVACIONES
Correo electrónico	X	
Tablones de anuncio	X	
Intranet	X	
Comunicados internos	X	
Reuniones informativas	X	
Otros(especificar)	X	altavoz

EL ENTORNO SOCIAL EN LA RSE

Las entidades afectan a las comunidades de su entorno inmediato y se ven afectados por ellas. La gestión Ética y Socialmente Responsable significa que la entidad es consciente de ese hecho y establece mecanismos de comunicación con las comunidades afectadas, para conocer y medir ese impacto, y tratar de reducirlo o compensarlo.



CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN

Identificación de grupos sociales

1. ¿Ha identificado su entidad a los grupos de interés de su entorno social?

AMBITO GEOGRÁFICO	SI	NO	EN PARTE	OBSERVACIONES
Municipal	X			
Comercial	X			
Provincial	X			
Comunidad autónoma	X			

Canales de comunicación

2. ¿Existen mecanismos de diálogo para conocer las preocupaciones o expectativas existentes en el entorno social de la entidad?

SI	X	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES: Rendición de cuentas, foros, jornadas ambientales, comités interinstitucionales.					
RECOMENDACIONES:					

Incorporación de las expectativas sociales en la entidad

3. ¿Ha incorporado su entidad la consideración de los impactos sociales y las expectativas de los grupos de interés relevantes en la definición y mejora de los procesos?

SI	X	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

Cooperación social entidadrial

4. ¿Coopera su entidad con actividades sociales (culturales, deportivas, etc) a través de donaciones, patrocinios?

SI	X	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES: Jornadas Ambientales "Ambiente para la Gente"					
RECOMENDACIONES:					

5. ¿Tiene su entidad algún acuerdo de cooperación permanente con alguna ONG u otra organización de fines sociales?

SI	X	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES: Ministerio, Policía Nacional, Universidades, EMPAS, ESSA.					
RECOMENDACIONES:					

Comunicación de la RSE

6. ¿Se ha informado a los grupos de interés identificados sobre las actuaciones en materia de RSE que ha realizado y viene realizando su entidad?

SI		NO	X	EN PARTE		NO APLICABLE	
OBSERVACIONES:							
RECOMENDACIONES:							

LOS PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS EN LA RSE

Los proveedores y subcontratistas son una pieza clave para cualquier entidad y, por esta razón, hay que exigirles pero también respetarlos. Esto se consigue con voluntad de ambas partes y el cumplimiento de contratos y su revisión, tendente a la mejora continua de las relaciones.

Si el proveedor tiene establecidos Sistemas de Gestión Ética y Socialmente Responsable, ya existe una base de confianza y normalmente debe ser suficiente para establecer relaciones, manteniendo un contrato acorde con ellas.



CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN

Criterios de selección

1. ¿Ha implantado su entidad mecanismos para evaluar y seleccionar proveedores y subcontratistas teniendo en cuenta criterios de?:

CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
Calidad	X		
Respeto al medio ambiente		X	
Derechos humanos		X	
Seguridad y salud laboral	X		Afiliados y activos a la Seguridad social
Otros(especificar)			Salud y pensión al momento del contrato la ARL

Trato respetuoso

2. ¿Se ha establecido un sistema de evaluación del trato que reciben sus proveedores y subcontratistas?

SI	X	NO	EN PARTE
OBSERVACIONES:			
RECOMENDACIONES:			

3. ¿Tiene su entidad un canal abierto a sus proveedores y subcontratistas donde se recojan y resuelvan sus quejas y reclamaciones?

4.

NO	
SI	X
BREVE DESCRIPCIÓN: Correo electrónico transparenciacontratacion@cymb.gov.co	
OBSERVACIONES:	
RECOMENDACIONES:	

4. ¿Tiene su entidad un canal abierto a sus proveedores y subcontratistas donde se recojan y evalúen sus sugerencias?

NO	
SI	X
BREVE DESCRIPCIÓN: sistema para reportar quejas, dudas, sugerencias, aclaraciones, consultas.	
OBSERVACIONES:	
RECOMENDACIONES:	

Alianzas

5. ¿Ha identificado su entidad oportunidades para establecer alianzas o colaboraciones con los proveedores para la mejora de procesos, productos y servicios desde un punto de vista social y ambiental?

SI	X	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

6. ¿Ha identificado su entidad oportunidades de desarrollar alianzas estratégicas con organizaciones y grupos de interés para la mejora de procesos y servicios a lo largo de su cadena de valor?

SI		NO		EN PARTE	X
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

Comunicación en materia de RSE

7. ¿Ha comunicado su entidad a los Proveedores y Subcontratistas las directrices adoptadas en materia de RSE?

SI	X	NO		EN PARTE		NO APLICABLE	
OBSERVACIONES:							
RECOMENDACIONES:							

8. ¿Se informa a los Proveedores y Subcontratistas sobre las actividades en materia de RSE que ha realizado y viene realizando su entidad?

SI	X	NO		EN PARTE		NO APLICABLE	
OBSERVACIONES:							
RECOMENDACIONES:							

EL MEDIO AMBIENTE EN LA RSE

La conciencia del impacto ecológico de las actividades industriales y económicas ha transformado nuestra forma de entender el desarrollo. El deterioro medioambiental afecta de modos conocidos a las comunidades que lo sufren directamente (empobreciendo el suelo, empeorando la salud pública, contaminando acuíferos, destruyendo el paisaje y la biodiversidad, etc.) y de modos imprevisibles e incalculables a todo el planeta. Todo esto supone obligar a las generaciones futuras a costear nuestro propio bienestar y privarlas de recursos irrecuperables.



CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN

Gestión en materia ambiental

1. ¿Ha establecido su entidad un sistema de gestión medioambiental que asegura el cumplimiento de la legalidad en materia ambiental, la consideración de la variable medioambiental en los procesos de la organización, así como la prevención y gestión de los riesgos ambientales?

NO	Pase a la pregunta 3
SI	Cuál? Sistema de Gestión Ambiental ISO 14:001:2004
OBSERVACIONES:	
RECOMENDACIONES:	

2. Si ha respondido afirmativamente en la pregunta anterior, ¿ha comunicado a sus grupos de interés su Política Medioambiental?

SI	X	NO
OBSERVACIONES:		
RECOMENDACIONES:		

3. Si respondió negativamente en la pregunta 1, ¿ha identificado su entidad los aspectos legales en materia ambiental de la actividad de su entidad y de los servicios que introduce en el mercado?

SI		NO		EN PARTE
OBSERVACIONES:				
RECOMENDACIONES:				

4. Si respondió negativamente en la pregunta 1, ¿ha identificado su entidad los aspectos ambientales del servicio que presta?

SI		NO		EN PARTE
OBSERVACIONES:				
RECOMENDACIONES:				

Reducción de impactos ambientales en la producción

5. ¿Ha tomado su entidad medidas para la reducción de los impactos ambientales internos a la producción?

SI	X	NO		EN PARTE	
COMENTARIO: algunas medidas relacionadas: minimización de las entradas (consumo materias primas, agua, energía, transporte, recursos naturales, envases), inversión para la mejora de tecnología, hábitos y procesos.					
OBSERVACIONES: Programas de uso eficiente frente a los 5 aspectos ambientales significativos.					
RECOMENDACIONES:					

6. ¿Ha tomado su entidad medidas para la reducción de los impactos ambientales externos a la producción?

SI	X	NO		EN PARTE	
COMENTARIO: algunas medidas relacionadas: utilización de recursos renovables y ecológicos (energía, materias primas), el reciclado y reutilización de residuos (incluso recogida de productos usados) y la adecuada gestión y tratamiento de residuos (incluso residuos peligrosos).					
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

Cuidado del entorno

7. ¿Toma en consideración su entidad la protección de los hábitats en los que desarrolla su actividad, protegiendo los suelos, aguas y especies afectadas, particularmente en entornos protegidos o sensibles?

SI	X	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

Innovación ambiental

8. ¿Su entidad utiliza tecnologías innovadoras y emergentes que mejoren el impacto en el medio ambiente, cooperando para ello la cadena de suministro?

SI		NO	X	EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

9. ¿Busca su entidad las opciones logísticas más eficientes para el transporte y distribución de las mercancías, reduciendo su impacto ambiental?

SI		NO	X	EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

10. ¿Dispone su entidad de programas de investigación sobre servicios “sostenibles” y se distingue por seguir una estrategia de desarrollo de este tipo de servicios?

SI	X	NO		EN PARTE	
COMENTARIO: el desarrollo de productos “sostenibles” parte de una análisis de su ciclo de vida, incluyendo aspectos de montaje, reutilización. Reciclado, actualización y modularidad.					
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

11. ¿Gestiona su entidad el mantenimiento y utilización de la infraestructura de forma respetuosa con el medio ambiente?

SI	X	NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

12. ¿Ha implementado en su entidad algún sistema de compra verde?

SI		NO		EN PARTE	X
COMENTARIO: por compra verde se entiende la consideración, integración y valoración de aspectos medioambientales, sociales y éticos en la compra y contratación de bienes y servicios con el objetivo de reducir el impacto negativo en la salud humana y la degradación medioambiental.					
OBSERVACIONES: Se estableció la política de compras de productos de papel con material de caña.					
RECOMENDACIONES:					

Comunicación

13. ¿Dispone su entidad de canales de comunicación y permanente y sistemáticos con organizaciones locales, administraciones locales u organizaciones ecologistas sobre cuestiones ligadas al impacto y desempeño ambiental de las actividades de la organización?

SI		NO		EN PARTE	X
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

14. ¿Informa su entidad a sus grupos de interés sobre sus actividades e inversiones en mejora del medio ambiente?

SI	X	NO		EN PARTE		NO APLICABLE	
OBSERVACIONES: No se ha informado a todos los grupos de interés.							
RECOMENDACIONES:							

ANEXO Y. Plan de Mejora en RSE para la CDMB

PLAN DE MEJORA EN RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LA CDMB



1. OBJETO

- Asegurar la estabilización y posibilidad de mejora en el Plan de Acción de Responsabilidad Social Empresarial implementado en la entidad.
- Establecer acciones correctivas, preventivas y de mejora en cada una de las no conformidades encontradas en el programa de auditoría 005-2013 de la CDMB.
- Establecer acciones de mejora a las posibles falencias encontradas en el cuestionario de verificación final y buenas prácticas de RSE.

2. ALCANCE

Las actividades descritas en el presente plan de implementación son de aplicación a los diferentes Sistemas de Gestión implementados en la entidad; desde la identificación, hasta el seguimiento y cierre de las acciones encaminadas a la mejora continua en procesos y servicios de la CDMB.

3. NO CONFORMIDADES AUDITORÍA RSE

NO CONFORMIDADES	ACCIONES PREVENTIVAS
La entidad informa a sus partes interesadas progresos y actividades relacionadas con la Responsabilidad Social Empresarial mediante intranet, web, folletos, cartelera de avisos, etc., pero no ofrece un reporte de sostenibilidad para sus grupos de interés.	La entidad debe evaluar la publicación de las buenas prácticas de Responsabilidad Social Empresarial, mediante la aplicación de la metodología del GRI.
Mediante los resultados obtenidos por una encuesta realizada a los empleados del área administrativa de la entidad, se evidencia discriminación al contratar en su mayoría personal femenino.	Incorporar al Plan de Género 2014-2015 una Política de género y equidad.

4. FALENCIAS ENCONTRADAS

- No se ha establecido un sistema de evaluación del trato que reciben los proveedores y subcontratistas.
- La entidad no cuenta con un protocolo de bienvenida a la empresa.
- No se realizan visitas guiadas a la entidad.
- Poco apoyo en la contratación de proveedores locales.

- **ACTIVIDADES DE MEJORAMIENTO**

N°	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTOS/REGISTROS	FECHA FINALIZACIÓN	ESTADO
1	Elaboración del reporte de Sostenibilidad 2014 basado en la metodología GRI.	ODEIC	Reporte de Sostenibilidad 2014	Diciembre 2014	Por implementar
2	Diagnóstico de evaluación sobre la confianza con los proveedores y subcontratistas	ODEIC Y OFICINA DE CONTRATACIÓN	Encuesta de evaluación a proveedores y subcontratistas	Diciembre 2013	Implementado
3	Elaborar protocolo de bienvenida para los nuevos empleados	ODEIC Y GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Protocolo de bienvenida	Diciembre 2013	Implementado
4	Elaborar protocolo para el Ingreso de los visitantes	ODEIC	Protocolo para ingreso de visitantes	Diciembre 2013	Implementado

5	Política de contratación proveedores locales	ODEIC	Política de contratación a proveedores locales	Diciembre 2013	Implementado
6	Elaborar una campaña para mejorar la equidad en la contratación.	ODEIC	Política de género	Junio de 2014	Por implementar

**ANEXO Z. Encuesta de Evaluación de Confianza a Proveedores Y
Contratistas**

ENCUESTA DIRIGIDA A PROVEEDORES Y CONTRATISTAS DE LA CDMB

La presente encuesta tiene como fin evaluar el trato que reciben los proveedores y contratistas en la CDMB

1. ¿Los superiores ofrecen un trato respetuoso?

SI		NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

2. ¿Los llamados de atención son realizados personalmente y con respeto?

SI		NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

3. ¿Sus deberes o funciones son explicados claramente?

SI		NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

4. ¿La entidad ofrece capacitaciones efectivas para aumentar su conocimiento personal?

SI		NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

5. ¿La CDMB muestra interés por su desarrollo personal?

SI		NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

6. ¿Recursos Humanos cumple satisfactoriamente su función?

SI		NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

7. ¿Sus opiniones cuentan para la toma de decisiones?

SI		NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

8. ¿Está satisfecho con el trabajo que realiza?

SI		NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

9. ¿Recibe incentivos por realizar bien su trabajo?

SI		NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

10. ¿El ambiente de trabajo lo motivan a realizar su labor?

SI		NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

11. ¿Su jefe lo anima a realizar su trabajo?

SI		NO		EN PARTE	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

12. En general, ¿Qué tan satisfecho se encuentra de trabajar en la CDMB?

SATISFECHO		MEDIANAMENTE SATISFECHO		NO SATISFECHO	
OBSERVACIONES:					
RECOMENDACIONES:					

ANEXO. 10 Política de Contratación a Proveedores locales



En la CDMB estamos comprometidos con la gestión empresarial mediante Principios éticos y valores corporativos. Por esta razón la Corporación necesita proveedores locales con su misma filosofía y es por esto que busca establecer relaciones de confianza a largo plazo mediante una gestión sostenible en la cadena de valor, promoviendo la responsabilidad compartida con el objetivo de lograr mejor calidad en los servicios que presta, promoviendo la oportunidad de empleos e instaurando relaciones comerciales honestas, justas y de beneficio mutuo.

ANEXO. 11 Información Metodología GRI

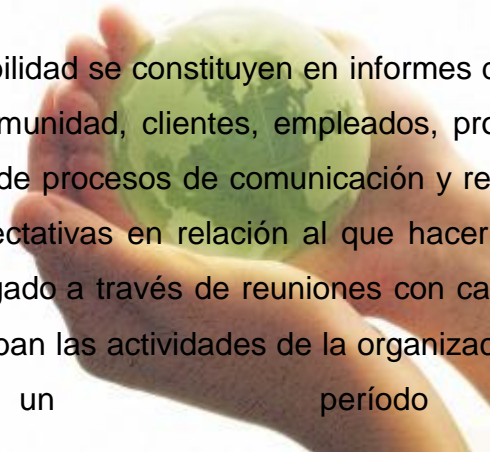
INFORME DE SOSTENIBILIDAD

Este documento contiene información para la elaboración del informe de sostenibilidad para la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga-CDMB.

¿DE QUÉ SE TRATA?

Según señala la ISO 26000, una organización debería informar a sus grupos de interés sobre su desempeño en materia de responsabilidad social (RS) de manera periódica a los grupos afectados.

Los informes de sostenibilidad se constituyen en informes de rendición de cuentas a los constituyentes (comunidad, clientes, empleados, proveedores, entre otros) tras el desarrollo previo de procesos de comunicación y retroalimentación con los mismos, sobre sus expectativas en relación al que hacer de la organización. El informe puede ser divulgado a través de reuniones con cada grupo o a través de comunicados que describan las actividades de la organización en relación a la RS durante un período definido.



Al reportar, una organización debe incluir información sobre sus objetivos y desempeño en los temas principales de la RS. Debe describir de forma clara y precisa cómo y cuándo ha involucrado a los grupos de interés. Debe también brindar un panorama justo y completo de su desempeño, incluyendo logros y fallas y la manera en que va a abordarlas.

Una organización puede decidir si quiere cubrir todas sus actividades en el informe o si desea informar por separado sobre alguna actividad o actividades en un lugar particular. Las comunidades muchas veces consideran que los informes más

pequeños y específicos sobre una localidad, son más útiles que aquellos que abarcan la organización entera.

Esta rendición de cuentas se puede hacer de distintas formas, incluyendo reuniones con grupos de interés, cartas que describan las actividades de la organización en relación a la RS durante un período definido, información en la página web e informes de RS periódicos.

Hoy en día la metodología más usada entre las organizaciones a nivel mundial es la desarrollada por el Global Reporting Initiative -GRI, organización sin ánimo de lucro que genera las Guías para la elaboración de las memorias de sostenibilidad.

Con el fin de asegurar el mayor grado de calidad técnica, credibilidad y relevancia posible, este marco fue desarrollado con participantes del sector privado, sociedad civil, organizaciones de trabajadores e instituciones profesionales.

La aplicación de las Guías GRI para la elaboración de memorias o informes de sostenibilidad permite la estandarización de la información reportada, la verificación por parte de terceros y la comparación con el desempeño de otras organizaciones.



El informe debería presentar el desempeño operacional, productos y servicios en el amplio contexto externo de sostenibilidad.

Un informe se puede hacer de varias formas, dependiendo de la naturaleza de la organización y de las necesidades de sus grupos de interés. Puede incluir un informe electrónico, versiones interactivas en web o copias impresas. También puede ser un documento independiente o formar parte del informe anual.

¿CÓMO DEBE SER LA INFORMACIÓN SEGÚN EL INFORME GRI?

Completa: Debería abordar todas las actividades e impactos importantes relacionados con la responsabilidad social.

Comprensible: Se debe brindar información sobre el conocimiento y perfil cultural, social, educacional y económico de los que reciben la comunicación. Tanto el lenguaje usado como la manera en la que se presenta el material, incluyendo cómo está organizado, debería ser accesible para los grupos de interés que reciben la información.

De interés: La información debería responder a las expectativas de los grupos de interés.

Precisa: La Información debería estar sujeta a los hechos y contener suficientes detalles para ser útil a su propósito.

Balanceada: La información debería ser balanceada y justa y no debería omitir hechos negativos relevantes respecto a los impactos de las actividades de la organización.

Oportuna: Dado que la información desactualizada puede ser engañosa al describir actividades durante un período específico, identificar el plazo cubierto con el fin de permitir que los grupos de interés comparen el desempeño actual y el previo con el de otras organizaciones.

Accesible: Los grupos de interés relevantes deberían poder acceder a información sobre temas específicos.

VENTAJAS COMPETITIVAS

El informe de sostenibilidad ayuda a empresas en los siguientes aspectos señalados en la ISO 26000:

- ✚ Demostrar accountability (rendición de cuentas) y transparencia.
- ✚ Involucrar y dialogar con grupos de interés.
- ✚ Abordar los temas relacionados con el cumplimiento de requisitos legales para divulgar información relacionada con la RS.
- ✚ Ilustrar cómo la organización cumple con sus compromisos de RS y responde a los intereses de los grupos de interés y las expectativas de la sociedad en general.
- ✚ Aumentar conciencia dentro y fuera de la organización sobre sus objetivos, planes, desempeño y retos en cuanto a la RS.
- ✚ Brindar información sobre los impactos de las actividades, productos y servicios de la organización, incluyendo detalles de cómo los impactos varían en el tiempo.
- ✚ Involucrar y motivar a empleados y otros a apoyar las actividades de RS de la organización.
- ✚ Facilitar la comparación con organizaciones pares, lo cual puede estimular mejoras en el desempeño de la RS.
- ✚ Mejorar la reputación a través de la acción responsable, transparencia, integridad y rendición de cuentas y fortalecer la confianza que tienen los grupos de interés en la organización.

EMPRESAS EN COLOMBIA QUE REALIZAN EL REPORTE DE SOSTENIBILIDAD



CONTENIDOS BÁSICOS DEL INFORME GRI

1. Estrategia y análisis
2. Perfil de la organización
3. Parámetros de la memoria
4. Gobierno corporativo, compromiso, retos participación de grupos de interés
5. Enfoque de gestión e indicadores de desempeño