

Diseño del plan de responsabilidad social empresarial de la empresa Stork Perú, teniendo como guía los principios de la norma ISO 26000:2010

Juan Rafael Moreno Arcia

Trabajo de Grado para optar al título de Ingeniero Industrial

Directora:

Ivonne Paola Hincapié

Ingeniera industrial

Tutor

Lady Andrea Gómez Bocanegra

Trabajadora Social

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas

Escuela de Estudios Industriales y Empresariales

Bucaramanga

2023

Agradecimientos

Tengo que agradecer a todas las personas que hicieron parte de este proceso de formación, comenzando por mis papás quienes con su esfuerzo lograron hacerme profesional, mi hermana por ser mi ejemplo de dedicación, mi abuela querida y mi amiga Venus por siempre estar. En la universidad, a mi hermanita Liss, a Kevin y Sofía por acompañarme en mis primeros pasos, a Bonza, Erick, Michael y Jorge por siempre ser mi musculo académico. A Barranquilla por su apoyo incondicional, recuerdo con mucho cariño la amistad con Lina, Marce y Edinson. A los compañeros de CONESSI que me alcanzaron a mostrar el bonito y completo proceso que llevaban. A todos los miembros con los que compartí de Identidad estudiantil, gracias por enseñarme a construir ideas con el que piensa diferente, mención especial a Juan José y Anderson, que me dieron siempre la confianza que necesitaba, el apoyo inminente de los compañeros de Ciudad Berraca: gracias Celina, gracias Amparito. Saludo también a los compañeros con los que impulsamos UIS PAL PUEBLO, a mis compañeros representantes estudiantiles y los miembros del concejo de facultad, con mención especial al decano Petit, y mis queridas profesionales Carmencita y Anita. Gracias a mis compañeras de intercambio: Sara y Laura. A mi tutora de proyecto Andrea Gómez por confiar en mí para desarrollarlo, a mi directora la profesora Ivonne Hincapié, mi calificadora María Alejandra que siempre me ayudó con recomendaciones. A mis amigos que me acompañaron en este último ciclo: Juli, Dani, Gaby, Tamara, Diego, Pau, Emmanuel e Ivanna. Y recordar con mucho cariño a mi amigo lindo Kenneth. Agradecer a los profesores que hicieron parte de este proceso y los directivos que me apoyaron en lo que necesitaba. A todos, los llevo en el corazón y me llevo los mejores recuerdos.

Contenido

	Pág.
Introducción	12
1. Generalidades	15
1.1 Planteamiento del problema.....	15
1.2 Justificación.....	17
1.3 Objetivos	21
1.3.1 Objetivo general.....	21
1.3.2 Objetivos específicos.....	21
1.4 Resultados esperados.....	21
2. Revisión de la literatura.....	22
2.2 Marco de antecedentes	22
2.3 Marco teórico	23
2.3.1 ISO 26000;2010	24
2.3.2 Principios de la responsabilidad social empresarial.....	25
2.3.2 Materias fundamentales de responsabilidad social empresarial.....	26
2.3.4 Responsabilidad social.....	28
2.3.5 Desarrollo sostenible	28
2.3.6 Responsabilidad social empresarial	28
2.3.7 Benchmarking	29
3. Metodología	30
3.1 Diagnóstico de la empresa	31

3.1.1 Acerca de la empresa.....	32
3.1.2 Localización	33
3.1.3 Misión	35
3.1.4 Visión	35
3.1.5 Valores corporativos.....	35
3.1.6 Servicios	36
Consultoría	36
Gestión	36
Ejecución.....	36
Equipos.....	37
3.1.7 Mapa de procesos	39
3.1.8 Certificaciones.....	39
3.2 Herramienta de Diagnóstico	40
3.2.1 Ficha técnica de la entrevista	41
3.2.1.1 Objetivo de la entrevista.....	41
Tamaño de la muestra	41
Técnica de recolección	42
Diseño y realización	42
3.2.1.4 Relación con la norma ISO 26000;2010	44
3.2.1.4.1 Relación con las materias fundamentales.....	44
3.2.1.4.2 Relación con los principios:	45
3.3 Resultado de las entrevistas.....	45
3.3.1 Entorno de la empresa CNPC.....	46

3.3.2 Entorno de la empresa SAVIA.....	48
3.3.3 Entorno de la empresa UNNA	49
3.3.4 Entorno de la empresa NEXXA	51
3.3.5 Entorno de la empresa ENEL.....	52
3.3.6 Entorno de la Zona Costa.....	53
3.3.7 Entorno de la Zona Sierra	54
3.3.8 Entorno de la Zona Selva	55
3.4 Benchmarking	56
3.5 Resultado del diagnóstico.....	64
3.6 Plan de acción de RSE con base al diagnóstico y benchmarking.....	68
3.6.1 Identificación de los grupos de interés.....	68
3.6.2 Principios de relacionamiento con los grupos de interés:	70
3.6.3 Definición del objetivo del plan de acción de RSE.....	71
3.6.3.1 Objetivo general.	71
3.6.3.2 Objetivos específicos.....	71
3.6.4 Manual de gestión de los Derechos humanos	72
3.6.4.1 Proposito.....	72
3.6.4.2 Alcance.....	72
3.6.4.3 Marco referencial	72
3.6.4.4 Responsables.	73
3.6.4.5 Manual de gestión de los derechos humanos.	74

Stork, debe ser una compañía comprometida con el fomento de acciones laborales y administrativas que permita un buen relacionamiento con los grupos de interés, y a su vez, dar

cumplimiento a la legislación vigente y buenas prácticas de la comunidad internacional y el sector.

Los derechos humanos se constituyen como eje central de una política de relacionamiento y procurando el mejoramiento continuo. En este sentido, este manual busca implementar estrategias que permita afianzar el compromiso de los colaboradores con el respeto a las individualidades y diferencia de los territorios en los cuales Stork hace presencia, permitiendo que las operaciones y colaboradores identifiquen panoramas adversos para que la presencia en territorio sea armónica y aceptada por los grupos de interés..... 74

3.6.4.6 Proceso para el manual de gestión de los derechos humanos 75

3.6.4.7 Declaración pública DDHH 78

3.6.5 Modelo de gestión del medio ambiente..... 81

3.6.5.1 Emisiones de efecto invernadero..... 81

3.6.5.2 Consumo energético..... 81

3.6.5.3 Consumo de Diesel y gasolina 82

3.6.5.4 Consumo de agua 82

3.6.5.5 Generación de residuos 83

3.6.5.6 Disminución consumo de energía eléctrica..... 84

3.6.5.7 Programa de capacitaciones reducción de combustible. 88

3.6.6 Asuntos de consumidores..... 90

3.6.6.1 Proposito..... 90

3.6.6.2 Marco referencial. 90

3.6.7 Practicas justas de operación..... 97

3.6.7.1 Marco referencial 98

3.6.7.1.1 Sistema PQRSF..... 98

3.6.7.2 Sistema de gestión PQRSF en Stork Perú.....	99
3.6.7.3 Guía para la atención de situación laborales y sociales.....	102
3.6.7.3.1 Nivel 1 – Alerta (No hay materialización de protesta y/o vía de hecho).	106
3.6.7.3.2 Nivel 2 – Grave (Materialización de alerta en vía de hecho).....	107
3.6.7.3.3 Nivel 3 – Crítico (Desbordamiento de la protesta)	110
3.6.8 Participación y desarrollo de la comunidad	112
3.6.7.1 Formato asentimiento autorización uso de imagen de menores de edad	115
3.6.9 Formulación de indicadores de gestión.....	117
3.6.9.1 Indicador para medir la gestión de derechos humanos	117
3.6.9.2 Indicador para medir la gestión de medio ambiente	118
3.6.9.3 Indicador para medir la gestión de asuntos de consumidores	118
3.6.9.4 Indicador para medir la gestión de participación con la comunidad.....	119
4. Conclusiones	119
5. Recomendaciones.....	120
Referencias Bibliográficas.....	121
Bibliografía.....	121

Lista de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Cumplimiento de objetivos	14
Tabla 2. Comparación concepto RSE.....	28
Tabla 3. Metodología	30
Tabla 4. Información general de la empresa	33
Tabla 5. Benchmarking	58
Tabla 6. Identificación grupo de interés.....	69
Tabla 7. Objetivos del plan de RSE	71
Tabla 8. Emisiones de efecto invernadero.....	81
Tabla 9. Consumo energético.....	82
Tabla 10. Consumo de Diesel y gasolina	82
Tabla 11. Consumo de agua	83
Tabla 12. Generación de residuos	83

Lista de Figuras

	Pág.
Figura 1. Localización.....	34
Figura 2. Clientes de Stork.....	34
Figura 3. Mapa de procesos	39
Figura 4. Resumen del manual de promoción y respeto por los derechos humanos Stork.....	80
Figura 5. Ejemplo de luz natural en un edificio	84
Figura 6. Ilustración de funcionamiento panel solar	85
Figura 7. Ilustración del túnel solar	86
Figura 8. Figura de túnel solar en techo	86
Figura 9. Explicación del funcionamiento del túnel solar	87
Figura 10. Organigrama guía atención de eventos sociales	104
Figura 11. Organigrama nivel 1	107
Figura 12. Organigrama nivel 2.....	108
Figura 13. Organigrama nivel 3.....	111
Figura 14. Temas a tratar en aprende con Stork.....	113
Figura 15. Indicador para medir la gestión de derechos humanos	117
Figura 16. Indicador para medir la gestión de medio ambiente	118
Figura 17. Indicador para medir la gestión de asuntos de consumidores.....	118
Figura 18. Indicador para medir la gestión de la participación con la comunidad.....	119

Resumen

Título: Diseño del plan de responsabilidad social empresarial de la empresa Stork Perú, teniendo como guía los principios de la norma ISO 26000;2010*

Autor: Juan Rafael Moreno Arcia**

Palabras Clave: Sostenibilidad, Norma ISO, grupos de interés, responsabilidad social empresarial, comunidad, trabajadores.

Descripción: La responsabilidad social empresarial, es una rama que se está consolidando en las compañías, ya que impulsa la priorización y cumplimiento a las necesidades de los grupos de interés involucrados. Stork Perú, conscientes de la importancia de contribuir y desarrollar alternativas de responsabilidad social empresarial, solicitó apoyo de la operación en Colombia, quienes tienen años de experiencia en el tema. En respuesta a ello, se procedió a respaldar la iniciativa con el diseño de un plan de responsabilidad social empresarial, siguiendo las recomendaciones de la misma norma que tienen en cuenta en Colombia para las acciones en RSE. Para formular los objetivos del proyecto, se realizó una exhaustiva revisión de las recomendaciones de la norma ISO 26000; 2010. Posteriormente, se llevó a cabo un diagnóstico con el fin de identificar las acciones que la empresa tenía en responsabilidad social empresarial, y se realizó un análisis comparativo (benchmarking) para evaluar como se encontraban las empresas del mismo sector en cuanto a esta temática. Con base en los resultados obtenidos del diagnóstico, el benchmarking y las recomendaciones de la norma ISO 26000;2010, se diseñó el plan de responsabilidad social empresarial y los indicadores de gestión para dar seguimiento a las acciones propuestas.

* Trabajo de Grado

** Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales Directora: Ivonne Paola Hincapié Ingeniera industrial Tutor Lady Andrea Gómez Bocanegra Trabajadora Social

Abstract

Título: Diseño del plan de responsabilidad social empresarial de la empresa Stork Perú, teniendo como guía los principios de la norma ISO 26000;2010*

Autor: Juan Rafael Moreno Arcia**

Palabras Clave: Sustainability, ISO Standard, interest groups, corporate social responsibility, community, workers.

Descripción: Corporate social responsibility is a branch that is being consolidated in companies, because it promotes prioritization and compliance with the needs of the stakeholders involved. Stork Peru, which are aware of the importance of contributing and developing corporate social responsibility alternatives, requested support from the operation in Colombia, who have years of experience on the subject. Therefore, the initiative was supported with the design of a corporate social responsibility plan, following the recommendations of the same standard which is taken into account in Colombia for actions in this area. To formulate the project objectives, an exhaustive review of the recommendations of the ISO 26000 standard was carried out; 2010. Subsequently, a diagnosis was carried out in order to identify the actions that the company had in corporate social responsibility, and a comparative analysis (benchmarking) was carried out to evaluate how companies in the same sector were in terms of this topic. . Based on the results obtained from the diagnosis, benchmarking and recommendations of the ISO 26000;2010 standard, the corporate social responsibility plan and management indicators were designed to follow up on the proposed actions.

* Work of the Grade

** Facultad de Ingenierías Fisicomecánicas. Escuela de Estudios Industriales y Empresariales Directora: Ivonne Paola Hincapié Ingeniera industrial Tutor Lady Andrea Gómez Bocanegra Trabajadora Social

Introducción

La responsabilidad social empresarial (RSE), en los últimos años ha adquirido gran importancia en la dirección estratégica de las empresas y en el desarrollo de las mismas a nivel global, su auge radica en el interés por la protección del medio ambiente, la búsqueda del bienestar para los trabajadores y la protección de los derechos humanos, enmarcados dentro del gran escenario de la RSE, lo cual les da significado y valor a las organizaciones que día a día promueven mejoras en sus procesos operativos que vayan encaminados a una sociedad cada vez más incluyente mediante las exigencias que estos presentan. El objetivo de la RSE es contribuir de manera eficaz al desarrollo sostenible, debido a esto cada vez más las empresas son conscientes de la necesidad de mantener un comportamiento socialmente responsable y amigable con el medio ambiente.

En este sentido, nos proponemos, a través de este proyecto realizar un diagnóstico de las labores de responsabilidad social empresarial – RSE, de la compañía STORK en Perú, con el fin de establecer el estado de los procesos asociados al área RSE, con base en la norma ISO 26000 de 2010.

Las empresas del sector OIL & gas, energía, y minería para la producción y obtención de sus productos desarrollan diversas actividades a corto, mediano y largo plazo lo cual puede ocasionar reacciones en el medio ambiente, es por ello que dichas empresas deben encaminar sus funciones en concordancia con la ética y ejecutar acciones con transparencia para que estas actividades no causen daño a los ecosistemas y el medio ambiente, que se comprometan a reparar cualquier daño que se pueda ocasionar de esta manera desarrollar mecanismos que favorezcan a

las comunidades que se encuentren cercanas a la zona de operatividad de la compañía, así se genera desarrollo tanto en el interior de la empresa, como en el ambiente y las comunidades en las zonas de influencia. Lo cual promueve la eficiencia, la competitividad y el desarrollo integral de las organizaciones.

La RSE en el desarrollo interno de las empresas significa compromiso y confianza con los entornos, en concordancia principalmente con los empleados, los clientes, la comunidad en general, los accionistas, impulsando prácticas que contribuyan al mejoramiento, equilibrio y sostenibilidad, así mismo crea un compromiso económico que debe integrar el bienestar social y el cuidado del medio ambiente, con alternativas que beneficien a todos los interesados, sin pensar más en lo económico que en el bienestar social.

STORK, es una de las principales empresas contratistas del Perú, ofrece servicios industriales multidisciplinarios especializados, prestando servicios de calidad con alta aprobación de los clientes, realiza sus diversas operaciones en industrias de energía, petróleo, gas, refinería, minería, enfocando sus servicios hacia la calidad y buen manejo operativo.

Sin embargo, STORK Perú actualmente no cuenta con un programa de responsabilidad social estructurado, por ello este proyecto está enfocado a satisfacer esa necesidad para fortalecer esta área, contribuyendo a su mejoramiento y buen desarrollo. La compañía debido a esto realiza las prácticas de esta área en apoyo a los lineamientos que se manejan en STORK Colombia, reconociendo la importancia de la responsabilidad social, la compañía busca mejorar sus procesos y fortalecer esta área creando valor social en vínculo con el medio ambiente.

No obstante, la iniciativa nace ante la necesidad del fortalecimiento de RSE, en la compañía en un proceso social y sostenible, para mejorar la competitividad incluyendo el Acceso financiero y el posicionamiento de la empresa en un mercado globalizado. La implementación del proyecto

se realizará bajo los estándares de la norma ISO 26000 del 2010, toda vez que esta ofrece a las organizaciones una orientación sustancial sobre la aplicación de la responsabilidad social empresarial, lo cual es fundamental que las empresas pongan en práctica con el fin de minimizar riesgos y que el impacto de sus actividades se sintetice en un comportamiento ético, transparente y socialmente responsable.

Es indispensable para el desarrollo de este proyecto STORK Perú, identificar la estructura de la norma, analizar el nivel de desarrollo actual de la compañía e identificar la posible estructura de su modelo de responsabilidad social con el propósito de mejorar y alcanzar los objetivos propuestos en la ISO 26000 del 2010, lo cual requiere realizar un diagnóstico al interior de la compañía con respecto a la norma, generar algunos indicadores para evaluar el desempeño de la gestión lo que se traduce en la toma de decisiones inteligentes y la calidad de la prestación de servicios en materia de responsabilidad social.

Tabla de cumplimiento de objetivos

En la tabla 1 se relacionan los objetivos específicos planteados para el presente proyecto junto con el capítulo y página del documento donde se envía su cumplimiento.

Tabla 1.

Cumplimiento de objetivos

Objetivo	Cumplimiento
Realizar un diagnóstico a las labores de Responsabilidad Social Empresarial –RSE de la compañía en Perú, con el fin de establecer el estado de los procesos asociados al área de RSE, con base en la norma ISO 26000;2010.	Capítulo 3.2 Página 28
Diseñar un plan de acción en responsabilidad social empresarial bajo la norma ISO 26000:2010	Capítulo 3.6 Página 50

Objetivo	Cumplimiento
Definir indicadores de seguimiento y control que ayuden a gestionar de manera más eficiente las actividades de RSE en la compañía	Capítulo 3.6.8 Página 87

1. Generalidades

1.1 Planteamiento del problema

El fenómeno de la globalización se ha encargado de generar interés en las empresas a nivel mundial, para que estas generen prácticas de responsabilidad social empresarial permanentemente, teniendo en cuenta los efectos sociales, ambientales y económicos del entorno empresarial, centralizando los procesos en el respeto por los valores, éticos, la sociedad y el medio ambiente.

En Latinoamérica, aunque es complejo generalizar por las diferencias económicas, sociales y culturales entre las regiones “Existen asuntos que son comunes a todo el mundo como el medioambiente, derechos humanos, trabajo infantil y forzado y condiciones laborales mínimas” (Vives & Peinado, 2011),

“El alto nivel de desigualdad en el ingreso hace que las prácticas de negocios de inclusión sean también urgentes para llegar hasta los más pobres y vulnerables de forma práctica y efectiva. Hay países en los que ciertos sectores dominan la esfera económica, y lógicamente de la RSE, como es el caso de la minería en Chile y Perú, o donde un conflicto social y la necesidad de afrontarlo con la ayuda del sector privado dominan fuertemente, como sucede en Colombia” (Vives & Peinado, 2011).

Teniendo esto en cuenta, las empresas latinoamericanas han generado políticas de gestión de RSE que cumplan con las expectativas de las comunidades e involucren integralmente las necesidades del entorno en el que se opera, contribuyendo a disminuir la desigualdad social, evitando brechas económicas entre comunidades aportando con trabajos que dignifiquen y garanticen la calidad de vida de los empleadores.

Propiamente en Perú, las iniciativas son promovidas por “Perú 2021”, quienes, por medio de actividades, programas, redes y alianzas, buscan enfocar los temas de RSE y asegurando el involucramiento de las empresas en procesos que aporten a la sostenibilidad del país.

Stork, es una empresa que ha estado operando en territorio peruano desde hace menos de 10 años, caracterizando sus áreas a medida de las necesidades que se generan en el recorrido de la operación. Realizando acciones esporádicas en materia social a través de las gestiones que se realizan en el área de recursos humanos, pero, en asambleas corporativas con la gerencia de Colombia, se pudo evidenciar que en Stork – Perú no existe un desarrollo directo y de madurez en relacionamiento con las comunidades, lo cual despertó un interés para implementar un modelo de gestión con las particularidades en el territorio, entendiendo también la importancia de aportar al desarrollo sostenible, mantener una calidad humana para los colaboradores, generando equidad social y un buen gobierno en la organización, aportando desde la planificación, el diseño y la ejecución de un programa capaz de fortalecer las estrategias de RSE en un corto, mediano y largo plazo, estructurando el área con base a la norma ISO 26000;2010, quien bajo sus 7 principios busca orientar y buscar en las empresas una relación en las decisiones de estas con la sociedad y el medio ambiente, a través de comportamientos transparentes y éticos, que contribuyan al desarrollo sostenible teniendo en cuenta las expectativas de las partes interesadas.

1.2 Justificación

Con el objetivo de obtener productos comercializables, las empresas del sector Oil & Gas, energía y minería, desarrollan diversas actividades a corto plazo, que, a un largo plazo relacionan el medio ambiente y sociedad en sus acciones de producción. Es por esto que, las empresas luego de entender que deben encaminar sus funciones misionales en concordancia de la ética, transparencia en las acciones, y sobre todo ser conscientes con el medio ambiente, reparando los daños que se puede llegar a ocasionar, también garanticen un contacto, que desarrollen mecanismos sociales que beneficien las comunidades dentro de su zona de influencia, y así apoyar el progreso y el desarrollo de las mismas. Generando valor a través del fortalecimiento de la ética organizacional, lealtad con los clientes, el relacionamiento sindical, el medio ambiente y la buena reputación, que, además, puede contribuir a la eficiencia y atraer nuevos mercados para la comercialización.

La responsabilidad social empresarial entendida como proceso de sostenibilidad empresarial y rama corporativa de las empresas, cada vez toma más auge. La idea de que las empresas administren recursos sociales se ha tornado importante para el desarrollo de las actividades de las compañías en sus áreas estratégicas, teniendo una presencia a nivel global y local. Contribuyendo a través de compromisos y confianzas de las compañías con sus trabajadores, la sociedad en general y la comunidad local, impulsando prácticas presentes, que tengan contribución en el futuro en materia de sostenibilidad, entendida como el equilibrio entre el crecimiento económico, que integra el bienestar social y el cuidado del medio ambiente, buscando alternativas que nos beneficien como seres individuales, pero también a las empresas y por ende a la sociedad.

Ofreciendo un amplio espectro de servicios industriales, Stork es una de las principales empresas contratistas del Perú. Ofreciendo servicios industriales multidisciplinarios especializados en una alta satisfacción al cliente. Dando mucha relevancia a las expectativas y objetivos de los clientes para que, de esta manera en la que se operan las industrias a las que sirven, que principalmente son industrias de energía, petróleo, gas, minería y refinación. Enfocando sus servicios en 1) servicios de integridad como: inspección clasificada de plantas, pruebas de dureza, mapeo de corrosión, etc. 2) Ingeniería de integridad: Protección catódica, inspección basada en riesgo, metrología, etc. 3) Servicios industriales: Voladura abrasiva, chorro de arena, etc. Gestionando sus operaciones en más 6 de departamentos en el país.

Actualmente Stork Perú no tiene un programa de responsabilidad social estructurado, y las practicas que realiza en cuanto a esta área es en apoyo de los lineamientos que se manejan en las directivas de Stork Colombia, quienes si cuentan con experiencia y ejecución del área. Entendiendo la importancia de la responsabilidad social empresarial, la compañía busca mejorar sus procesos y enfocarlos con esta área, para así generar valor social, económico y medioambiental, tanto con sus colaboradores como con el entorno. Esto por medio de herramientas que aporten a la planificación, el diseño y la ejecución de técnicas de crecimiento que permitan fortalecer y perdurar los procesos al interior de las actividades realizadas, con iniciativas con compromiso social y sostenible.

Con el lema de “mantener un mundo mejor” la compañía a nivel corporativo, ha incorporado acciones al interior de esta, para afianzar la responsabilidad con los grupos de interés, no solo centrándose en satisfacer las necesidades de las comunidades, si no creando valor duradero para la sociedad. Comprometiéndose con sus accionistas, clientes, el planeta y la sociedad.

Stork Perú, en concordancia con Colombia, viene elaborando informes de sostenibilidad desde el año 2017, basándose en conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI (2015), con el fin de centrarse en el impacto de la gestión social y empresarial. La compañía busca implementar el área, en línea con la norma de responsabilidad social empresarial ISO-26000, la cual

“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 que proporciona orientación a las organizaciones sobre la contribución al del desarrollo sostenible”. (Corzo Hernández, 2014)

La responsabilidad social empresarial bajo la norma ISO – 26000 es: “la responsabilidad de una organización por el impacto de sus decisiones y actividades en la sociedad y el medio ambiente, que se traduce en el comportamiento ético y transparente que contribuye al desarrollo sostenible” (Caselli, 2021). Esta norma ha sido incorporada por compañías con alto reconocimiento en esta área, creando impactos en decisiones y actividades en ellas, aportando un comportamiento transparente que contribuye al desarrollo sostenible y bienestar de la sociedad.

En Perú, “con la convicción de que el empresario debe ser un promotor de la transformación social” (Bienvenu, 2014) nació “Perú 2021”, que son un conjunto de empresas que se dedica a la promoción de la RSE en el país. Logrando que las empresas se acreditaran ante sus colaboradores, inversionistas, clientes, autoridades y sociedad en general, caracterizando voluntariamente la gestión social responsable en la estrategia de negocio. También se referencia ABE (Programa Asociación de Buenos Empleadores), como equipo que apoya con la difusión de

conocimientos y valores en recursos humanos, ética organizacional y la responsabilidad social empresarial.

En Perú, el ministerio de trabajo bajo el decreto Supremo N° 015-20011-TR creó el programa “Perú Responsable”, quien busca promover la RSE. Para lograr esto, “se concentran tres objetivos principales: 1) Promover la generación de empleo (con énfasis en poblaciones vulnerables), 2) Desarrollar competencias laborales en su población beneficiaria (empleabilidad) y 3) Promover la generación de oportunidades de autoempleo (emprendimiento)”. (Barbachan, 2017). Aunque principalmente son recomendaciones con el fin de armonizar las actividades económicas que contribuyan las políticas públicas, así generar confianza entre la empresa-sociedad, y aportar al desarrollo sostenible, este instrumento carece de obligatoriedad, por ser de carácter voluntario su aplicación.

Por lo tanto, con el desarrollo de este proyecto, Stork Perú, busca identificar la estructura de la norma, analizar el nivel de desarrollo actual de la organización e identificar la posible estructura de su modelo de responsabilidad social con el fin de proponer los cambios y mejoras necesarias para alcanzar los objetivos de la ISO. 26000; 2010. Asimismo, se recomienda generar algunos indicadores para evaluar el desempeño de la gestión y mejora de la organización, lo que se traduce en una mejora continua en la toma de decisiones y calidad del servicio en materia de responsabilidad social.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo general

Estructurar el plan de responsabilidad social empresarial – RSE de STORK Perú teniendo como guía los principios norma ISO 26000; 2010. Esto con el fin de lograr el desarrollo sostenible de la organización.

1.3.2 Objetivos específicos

Realizar un diagnóstico a las labores de Responsabilidad Social Empresarial –RSE de la compañía en Perú, con el fin de establecer el estado de los procesos asociados al área de RSE, con base en la norma ISO 26000;2010.

Diseñar un plan de acción en responsabilidad social empresarial bajo la norma ISO 26000:2010.

Definir indicadores de seguimiento y control que ayuden a gestionar de manera más eficiente las actividades de RSE en la compañía.

1.4 Resultados esperados

1. Revisión de los lineamientos de la norma ISO 2600;2010.
2. Benchmarking
3. Diagnóstico de la empresa Stork Perú en los procesos asociados a la RSE.

4. Plan de acción con base en el diagnóstico.
5. Indicadores de medición de la gestión en RSE.
- 6.

2. Revisión de la literatura

2.2 Marco de antecedentes

Para realizar el marco de antecedentes, se identificó las principales bases de datos académicas que aportaran al desarrollo de la temática, priorizando google Scholar y la base de trabajos de grados realizados en la Universidad Industrial de Santander, teniendo en cuenta que estos brindan amplios repositorios alrededor de la RSE que soportan análisis aplicados y que tienen relación con el objetivo propuesto en este estudio que se está desarrollando en esta práctica empresarial, aportando como guía para la estructuración del área. A continuación, se citan 3 proyectos de utilidad:

En Bucaramanga, Hernández, (2014) implementó un “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” este estudio aporta en el desarrollo de este trabajo, teniendo en cuenta que estructuran la documentación del plan teniendo de guía la norma ISO 26000, quien se basa en los 7 principios de la norma para analizar y crear las herramientas para el diagnóstico y posteriormente organizar el plan de gestión que cumpla con los lineamientos ahí mencionados.

Así mismo, Arias & Rincon Contreras , (2017) promovieron herramientas y metodologías de aplicación contribuir al aprendizaje de Responsabilidad social empresarial, entre esas realizaron

un “Benchmarking de las diferentes estrategias metodológicas aplicadas en el proceso de enseñanza de asignaturas de RSE y/o afines en Universidades de nivel nacional e internacional”, lo cual, aportó a la creación del benchmarking en el trabajo de estudio actual, por medio del análisis de planificación que tuvieron para el diseño del benchmarking, aplicando la metodología y diseño que estos tuvieron en cuenta para comparar las empresas que proporcionarían información valiosa para el estudio.

Por su parte en Lima, Corcuera, (2016) promovió la “Aplicación de la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social interna en la empresa Contratista Minera S.A.”. Cuyo objetivo se encaminó a identificar las brechas existentes en la contratista con base a la norma ISO 26000;2010, generando un aporte significativo al momento de la creación de encuestas internas aplicadas a miembros de la organización de manera aleatoria, identificando en qué ámbitos la contratista se aleja de lo que busca los principios de la norma. También, al ser una empresa peruana, se tuvo en cuenta las investigaciones que se hicieron en materia legal y de estrategias (como los indicadores ETHOS) que manejan distintas compañías en el país para contribuir al desarrollo sostenible.

2.3 Marco teórico

Para construir el marco teórico se utilizaron recursos electrónicos disponibles en la Universidad Industrial de Santander, como bases de datos bibliográficas, y buscadores académicos de libre acceso para profundizar en el conocimiento sobre temas de RSE y la norma ISO. 26000:2010, información que servirá de insumo para el desarrollo de la metodología de este estudio.

2.3.1 ISO 26000;2010

Esta Norma Internacional hace énfasis en la importancia de los resultados y mejoras en el desempeño de la responsabilidad social y pretende ser de utilidad para todo tipo de organizaciones sin importar el sector, tamaño o ubicación geográfica. Si bien, dependiendo de las características propias de la organización, algunos apartados de la norma pueden o no ser considerados, las materias fundamentales de ésta son permitentes y aplicables a cualquier organización, ya que comprenden diversos asuntos y es responsabilidad individual de cada organización identificar qué asuntos resultan pertinentes e importantes para ser abordados por la ella a través de sus propias consideraciones y del diálogo con las partes interesadas. (ISO, 2010)

El contenido de la norma ISO 26000:2010 está estructurado así:

- Prólogo
- Introducción
- Objeto y campo de aplicación
- Términos y definiciones
- Comprender la Responsabilidad Social
- Principios de la Responsabilidad Social
- Reconocer la responsabilidad social e involucrarse con las partes interesadas
- Orientación sobre materias fundamentales de Responsabilidad Social Empresarial.
- Orientación sobre la integración de la Responsabilidad Social en toda la organización.

2.3.2 Principios de la responsabilidad social empresarial

Los siete (7) principios sobre los que se fundamenta la Responsabilidad Social Empresarial según la norma ISO 26000:2010 son:

- **Rendición de cuentas:** La organización debe, en un período de tiempo establecido, brindar información acerca de los impactos ambientales, sociales y económicos que sus actividades generan. Esta información debe ser tanto positiva como negativa con el propósito de generar un espacio de retroalimentación para así tomar medidas correctivas necesarias.

- **Transparencia:** La información brindada a la comunidad debe ser completa, clara y concisa con el fin de que la comunidad entienda los impactos que está teniendo la organización sobre el medio ambiente y la sociedad.

- **Comportamiento ético:** Principios y valores sobre los cuales la organización deberá fundamentarse. Entre estos valores se encuentra la honestidad, integridad y equidad.

- **Respeto a los intereses de las personas interesadas:** Es necesario atender y respetar a todas las partes interesadas, no solamente a las directivas de la empresa sino también a sus empleados.

- **Respeto al principio de la legalidad:** Cada decisión tomada y aplicada por parte de la Organización deberá cumplir con la ley.

- **Respeto a la normativa internacional del comportamiento:** Se deberá cumplir tanto la normativa nacional como internacional independiente de si estas leyes no contemplan la protección de los intereses sociales ni medioambientales.

- **Respeto a los derechos humanos:** A cada ser humano, independiente de sus características físicas o creencias, debe ser protegido en su dignidad.

2.3.2 Materias fundamentales de responsabilidad social empresarial

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.

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: 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. 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. La ISO 26000 proporciona orientación para que las empresas apoyen los derechos humanos, principalmente: Permitiendo la libre organización y negociación colectiva, proporcionando igualdad de oportunidades de empleo, previniendo todas las formas de discriminación, resolviendo peticiones, quejas y recursos.

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 socialmente responsables son esenciales para la justicia social, estabilidad y paz. “Las prácticas laborales responsables deben abordar: relaciones laborales y contractuales, condiciones laborales y protección social, diálogo social, salud y seguridad en el trabajo, desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo” (Robichaud, 2012).

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, residuos y los impactos de las actividades de la organización sobre los hábitats naturales. “Se insta que las organizaciones adopten iniciativas para:

Prevenir la contaminación, utilizar los recursos de forma sostenible, mitigar y adaptarse al cambio climático, proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la restauración de hábitats naturales” (Robichaud, 2012).

Prácticas justas de operación: Las empresas deben manejar una conducta ética en sus transacciones y procesos organizacionales. Deben manejar la coherencia en las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras. Debe garantizarse una competencia justa, y respeto a los derechos de propiedad, para que exista operaciones entre empresas de manera honesta, equitativa e íntegra. “Entre las principales prácticas justas de operaciones se incluye: Prevenir la corrupción, participación política responsable, competencia justa, promoción de la responsabilidad social en la cadena de valor, respeto de los derechos de propiedad” (Robichaud, 2012).

Asuntos de consumidores: Las organizaciones que proporcionan productos y servicios a consumidores, así como a otros clientes, tienen responsabilidad hacia ellos, deben proporcionar información precisa, con información justa y útil, promoviendo un consumo responsable, promoviendo la equidad en el acceso a los productos y servicios. “Un enfoque responsable de los problemas del consumidor incluye: Prácticas de marketing justas, protección de la salud y la seguridad, consumo sostenible, educación del consumidor, resolución de conflictos, protección de datos y privacidad, mantenimiento del uso legítimo” (Robichaud, 2012).

Participación y desarrollo de la comunidad: Las organizaciones tienen un impacto con las comunidades cercanas a donde operan, una participación de ellas puede garantizar el bienestar de la sociedad en general.

2.3.4 Responsabilidad social

La norma ISO 26000:2010 define la Responsabilidad Social como “la responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente” (ISO, 2010)

2.3.5 Desarrollo sostenible

La norma ISO 26000:2010 define el desarrollo sostenible como “el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades” (ISO, 2010)

Para conocer mejor el término de RSE, se investigó acerca de las diferentes definiciones que autores le han dado:

2.3.6 Responsabilidad social empresarial

Tabla 2.

Comparación concepto RSE

Autor	Definición
Pacto Global de naciones unidas	Promueve el compromiso del sector privado, sector público y sociedad civil a alinear sus estrategias y operaciones con principios universalmente aceptados en cuatro áreas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Afirma que las prácticas empresariales basadas en principios universales contribuyen a la generación de un mercado global más estable, equitativo e incluyente y que fomenta sociedades más prósperas.

Autor	Definición
Unión Europea (2001), Libro verde para fomentar la Responsabilidad social de las empresas	La integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores
EACA (2004), Marco conceptual de la Responsabilidad social corporativa	La RSC es el compromiso voluntario de las empresas con el desarrollo de la sociedad y la preservación del medio ambiente, desde su composición social y un comportamiento responsable hacia las personas y grupos con quienes interactúa.
WBCSD (World Business Concil for Sustainable Development)	En 1999, el WBCSD la definía como "el compromiso continuo de las empresas de comportarse éticamente y contribuir al desarrollo económico, mejorando a la vez la calidad de vida de los trabajadores y sus familias, así como el de la comunidad local y sociedad en general",
Freideman Drucker	La responsabilidad de la empresa es obtener beneficios Reconocen la existencia de ciertos derechos de algunos grupos sociales que hay que satisfacer
Davis y Blomstrom García Echevarría	Dentro de los objetivos de la empresa se incluyen los sociales como una parte importante.

2.3.7 *Benchmarking*

Es una herramienta gerencial que compara los objetivos empresariales con las mejores prácticas de las empresas de excelencia y líderes en el sector. Es una herramienta que identifica las prácticas que la industrial utiliza para tener un buen desempeño y mide la capacidad de entender cómo hacer las actividades de forma eficaz y eficiente. (Ore Quiroz, Aldana Juarez, & Pantoja Tirado, 2021)

3. Metodología

Tabla 3.

Metodología

Fases	Actividades
1. Elaborar un marco de referencia que permita entender las recomendaciones de la norma ISO 26000:2010	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar los lineamientos establecidos en la norma ISO 26000:2010 que permiten conocer los fundamentos teóricos y prácticos de la norma.
2. Elaboración del benchmarking	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar de qué manera los lineamientos de la norma ISO 26000;2010 pueden aportar teóricamente a la formulación del benchmarking, dado que la norma cuenta con experiencia en el desarrollo e implementación de buenas prácticas de responsabilidad social empresarial. • Estructurar una serie de criterios para realizar el diagnóstico a partir de los principios y materias fundamentales de la norma ISO 26000;2010. • Seleccionar tres organizaciones nacionales del sector hidrocarburos/minería que apliquen procesos de desarrollo en temas de responsabilidad social empresarial (RSE) • Describir un perfil de las empresas u organizaciones a estudiar con el fin de conocer componentes generales y específicos de la empresa en términos de RSE. • Revisar la información pública aportada por las empresas en sus páginas principales • Elaboración de una matriz con las 3 empresas y los criterios definidos, e identificar si realizan esas prácticas en sus compañías. • Elaboración de la matriz de Perfil Competitivo, la • Análisis e interpretación de los resultados arrojados por la matriz
3. Diagnóstico	<ul style="list-style-type: none"> • Reuniones previas con la tutora del proyecto para revisar y definir de qué manera se desarrollará el proyecto

Fases	Actividades
	<ul style="list-style-type: none"> • Estructuración de preguntas que se realizarán en las entrevistas para el diagnóstico • Creación de un formato que sirva de guía para anotar las conclusiones de las entrevistas y tener un entendimiento completo de las condiciones de la compañía. • Realización de las entrevistas con la población objetivo del estudio definido en la ficha técnica • Conclusiones del diagnóstico
4. Diseño del plan	<ul style="list-style-type: none"> • Analizar los resultados obtenidos en el diagnóstico. • Identificar alternativas vistas en el diagnóstico que sirvan de guía para el diseño del plan de acción • Generar estrategias que permitan priorizar los objetivos, maximizar los recursos y tomar mejores decisiones en el desarrollo del diseño del plan.
5. Creación de indicadores	<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar indicadores que permitan controlar la gestión desarrollada en términos de responsabilidad social empresarial, que incluya procesos y subprocesos.

3.1 Diagnóstico de la empresa

Para la ejecución del proyecto, es necesario hacer una identificación directa y recopilación de información sobre la empresa en estudio, esto con el fin de conocer la dinámica y funcionamiento actual de las actividades en el área a tratar. El diagnóstico, es instrumento de dirección que ayuda a comprender fallas organizacionales para después de él, implementar acciones de mejoras. De acuerdo con un estudio realizado

“El diagnóstico empresarial, es un proceso de conocimiento de la naturaleza, cualidades, características, manifestaciones, relaciones, explicaciones, magnitudes, o un fenómeno de interés, para expresar un juicio fundamentado respecto de la situación encontrada frente a

la situación ideal y orientar la investigación correspondiente. Así también permite reunir la información requerida para describir o analizar una situación a través de un juicio o apreciación y dar a conocer cómo es y cómo debe ser la situación del sujeto de estudio, por medio de lineamientos especiales de acción” (Lopez, 2014).

Teniendo en cuenta lo anterior, es importante hacer un diagnóstico que permita identificar aspectos relevantes para la construcción del estudio a través de un análisis sólido. A continuación, se comparten las identificaciones generales de la empresa Stork Perú:

3.1.1 Acerca de la empresa

Ofreciendo un amplio espectro de servicios industriales, Stork es una de las principales empresas contratistas del Perú. Los servicios industriales multidisciplinarios especializados de Stork en Perú ofrecen una alta satisfacción al cliente. Las expectativas y objetivos de los clientes son clave para la forma en la que se opera en las industrias a las que se sirve: las industrias de energía, petróleo y gas, minería y refinación.

Stork, globalmente ofrece servicio a clientes en diversos mercados e industrias. El espectro de productos y servicios abarca todo el ciclo de vida de los activos, desde la construcción, el mantenimiento y modificaciones, hasta el desmantelamiento, y abarca desde el trabajo de arranque en sitio o el trabajo especializado de propios centros de servicio, hasta los servicios de consultoría Premium. También se ayuda a establecer estrategias y hojas de rutas correctas, y posteriormente administrar y ejecutar los alcances de trabajo aprobados para que se puedan alcanzar los objetivos comerciales.

Tabla 4.*Información general de la empresa*

Ítem	Descripción
NIT	891102723-8
Nombre de la entidad	Mecanicos Asociados S.A.S / Masa y Stork
Dirección	Jr. Ancash cuadra 15 s/n, Barrios Altos.
Ciudad	Lima, Perú.
Teléfono	+511 4400391
Representante legal	Díana Rodriguez
Actividad a que se dedica la empresa	Sector Oil&Gas, energía, minería y petroquímica.
Número de empleados en la empresa Perú	1837

3.1.2 Localización

La sede principal de Stork en Perú, se encuentra ubicada en la ciudad de Lima (Santa Rosa). Aunque, se tiene presencia desde la operación en Loreto, Ucayali, Cusco, Ayacucho, e Ica. A nivel internacional se tienen más de 110 de oficinas y talleres en más de 23 países, pero el relacionamiento principal en nuestras operaciones en Latinoamérica es con Colombia, quien es la sede principal, como se observa en la figura 1. De la misma manera, en la figura 2 se puede observar los clientes actuales de la compañía.

Figura 1.

Localización



Nota. Tomado de: Informe de sostenibilidad Stork 2021

Figura 2.

Clientes de Stork



Nota. Tomado de: Informe de sostenibilidad Stork 2021

3.1.3 Misión

Agregar valor a nuestros clientes, al ofrecerles soluciones integrales de gestión de activos, comprometidos con el progreso de nuestros colaboradores, y con los más altos estándares de seguridad, gestión de riesgos y responsabilidad corporativa

3.1.4 Visión

Ser en 2024 una organización competitiva, con el mejor talento humano y socio estratégico de preferencia de nuestros clientes, otorgándoles experiencia, altos estándares en HSEQ y conocimiento, durante el ciclo de vida de los activos. Así, alcanzar un crecimiento sostenible en los sectores industriales intensivos de capital, con foco en las industrias de petróleo y gas, energía, petroquímica y minería en Colombia, Perú y con crecimiento en Suramérica.

3.1.5 Valores corporativos

Nuestros valores son lo que representamos, actúan como nuestra brújula de comportamiento. Guían nuestras acciones, nos ayudan a avanzar en nuestros objetivos y potencian nuestro desempeño.

Se tienen 5 valores principales: Seguridad, Foco en el cliente, Integridad, Trabajo en equipo y Excelencia.

3.1.6 Servicios

Stork Perú cuenta con 4 líneas de servicios descritos a continuación:

Consultoría

- El servicio comienza durante la fase de diseño, garantizando la preparación operativa de las instalaciones durante la puesta en marcha, y continúa a lo largo del ciclo de vida del activo. Se evalúa las instalaciones y procesos, determinando el cumplimiento e identificando mejoras con el fin de maximizar el rendimiento de sus activos para reducir la huella de carbono. Esta línea se divide en 6 etapas: Evaluar, mejorar, cumplir, alistar, digitalizar y descarbonizar.

Gestión

Supervisión estructurada de la gestión en:

- **Mantenimiento:** Soluciones de mantenimiento personalizadas para mejorar la confiabilidad y el desempeño de la planta.
- **Paradas de planta:** Ejecución segura y predecible de paradas de planta.
- **Construcción:** Ejecución segura y predecible de proyectos de construcción y modificación.
- **Operaciones:** soluciones de operaciones personalizadas para mejorar la confiabilidad y el desempeño de la planta.
- **Desmantelamiento y reubicaciones:** Servicios completos de apoyo al desmantelamiento industrial y reubicaciones.

Ejecución

- La cartera de servicios de ejecución se puede aplicar a lo largo del ciclo de vida de un activo. Se abarcan desde servicios mecánicos y de tuberías, eléctricos y de instrumentación,

inspección e integridad, y servicios industriales, hasta soluciones ambientales. La ejecución se podrá realizar en el sitio del cliente o en uno de los talleres de Stork. Esta línea se divide en 6 sub-servicios:

- Tuberías metálicas: Conjunto completo de servicios para fabricar sistemas de tuberías y garantizar la integridad de estas.
- Tuberías compuestas: Ingeniería, fabricación, instalación, inspección y reparación de tuberías compuestas
- Servicios de válvulas: Gama completa de servicios para un control confiable, encendido y apagado y rendimiento de válvula de seguridad.
- Empernado y tensado: Gestión de la brida en la producción e instalación segura.
- Mecanizado: Corte, rectificado, biselado, lapeado, afilado, torneado, fresado, mandrinado de línea, taladrado, impresión 3D.
- Tratamiento térmico: Conjunto de servicios para reducir eficientemente el estrés y mejorar las propiedades de los materiales.

Equipos

Se diseña y fabrica equipos especializados, por ejemplo, calderas, desaireadores y quemadores, junto con spools de tuberías complejos. Se mantienen los equipos, se inspeccionan, se revisan y se reparan los equipos presentes en una instalación industrial. En el caso de activos envejecidos, se ayuda a actualizar y extender la vida útil de estos.

Se tienen equipos rotativos como: Turbinas de vapor, Álabes y componentes, Compresores, Engranajes, Bombas, Extrusoras, Motores eléctricos, Generadores. Equipos estáticos como: Calderas, Desaireadores, Intercambiadores de calor, Quemadores, Caissons, Vasijas.

También se ofrece servicios globalmente a clientes en diversas industrias, cómo las siguientes:

- Energía: Servicios integrados para mantener las centrales eléctricas funcionando al máximo rendimientos durante todas las fases de su ciclo de vida.
- Petróleo y Gas: Servicios integrados para mantener plataformas marinas, plataformas de perforación e instalación de procesamiento de gas funcionando al máximo rendimiento durante todas las fases de su ciclo de vida.
- Refinación y petroquímica: Servicios integrados para mantener las refinerías y plantas petroquímicas funcionando al máximo rendimiento durante todas las fases de su ciclo de vida.
- Metales y minería: Servicios integrados para mantener las plantas de minería y producción de metales funcionando al máximo rendimiento durante todas las fases de su ciclo de vida.
- Alimentos y farmacéutica: Servicios integrados para mantener las instalaciones de producción de alimentos y productos farmacéuticos funcionando al máximo rendimiento durante todas las fases de su ciclo de vida.
- Fabricación: Servicios integrados para mantener las plantas de fabricación funcionando al máximo rendimiento durante todas las fases de su ciclo de vida.
- Infraestructura y agua: Servicios integrados para mantener la infraestructura civil y de agua funcionando al máximo rendimiento durante todas las fases de su ciclo de vida.
- Hidrógeno: Excelencia en O&M para reducir los costos en toda la cadena de valor del hidrógeno.
- Eólica: Excelencia en O&M para reducir el costo nivelado de la electricidad (LCOE9).
- Solar: Excelencia en O&M para reducir los costos relacionados con la energía solar.

- Hidroeléctrica: Excelencia en O&M para reducir los costos relacionados con la energía hidroeléctrica.

3.1.7 Mapa de procesos

Figura 3.

Mapa de procesos



Nota. Tomado de: Documentos internos Stork

3.1.8 Certificaciones

Stork Perú, cuenta con certificación en el Sistema de gestión de calidad, manejo ambiental, seguridad y salud. A continuación, se relacionan las certificaciones:

- NTC ISO 9001:2015 – Sistema de gestión de calidad.
- NTC ISO 14001: 2015 – Sistema de gestión ambiental.
- Referente normativo de seguridad de salud en el trabajo – Ley 29783 – Seguridad y salud.

3.2 Herramienta de Diagnóstico

Para definir la herramienta del diagnóstico a ejecutar, se hicieron reuniones previas con del proyecto, quien es la líder del área de Responsabilidad Social Empresarial en la sede Colombia por hace más de 4 años, tiene estudios, experiencia y conocimiento acerca de la temática de estudio. Desarrollando un plan de gestión bajo iniciativas que incluyen los criterios de la norma ISO 26000;2010, ha tenido reconocimientos corporativos por la buena capacidad de gestión en su rol como líder de sostenibilidad.

Se estableció como herramienta de diagnóstico la entrevista, descrita como “La técnica con la cual el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada” (García Hernández, Martínez Garrido, Martín Martín, & Sánchez Gómez, 2018) acompañada de un cuestionario orientador, compuesto por preguntas que se definieron para obtener la información necesaria y de interés para este diagnóstico. De esta manera, se seleccionó la entrevista cualitativa de tipo semiestructurada, la cual, se define como “Planificación de un cuestionario base para llevar a cabo en la entrevista, que permita durante el transcurso de esta, relacionar temas y construyendo un conocimiento generalista y compresivo con el propósito de precisar información” (García Hernández, Martínez Garrido, Martín Martín, & Sánchez Gómez, 2018).

En las reuniones previas mencionadas, se hicieron revisiones sistemáticas de la norma ISO 26000;2010, y su objetivo principal, “Proporcionar orientación a las organizaciones sobre responsabilidad social y puede utilizarse como parte de las políticas públicas” (Intriago, Tubay Cedeño, Tubay Cedeño, Tubay Cedeño, & Cedeño Intriago, 2018), su función, “Ayudar a las organizaciones a contribuir al desarrollo sostenible” (Intriago, Tubay Cedeño, Tubay Cedeño, Tubay Cedeño, & Cedeño Intriago, 2018) para definir las recomendaciones y temáticas a tratar en

el desarrollo del diagnóstico, concluyendo que “Es aconsejable que una organización tome en consideración la diversidad social, ambiental, legal, cultural, política y organizacional, así como las condiciones económicas” (Intriago, Tubay Cedeño, Tubay Cedeño, Tubay Cedeño, & Cedeño Intriago, 2018). Por tanto, se tuvieron en cuenta las consideraciones de la cita anterior para la formulación de las preguntas y así lograr tener un panorama amplio acerca del estado actual de la empresa en términos de responsabilidad social empresarial.

A continuación, se muestra la ficha técnica de la entrevista:

3.2.1 Ficha técnica de la entrevista

3.2.1.1 Objetivo de la entrevista

Conocer el entorno que rodea las operaciones de Stork Perú, con el fin de identificar los aspectos sociales, culturales, operaciones, políticos, legales que ayuden y demás características que ayuden a entender mejor la dinámica de entorno en la compañía. También identificar el nivel de conocimiento de los entrevistados sobre la RSE y la sostenibilidad.

Tamaño de la muestra

13 entrevistados, de los cuales 5 son clientes de la empresa y 8 empleados propios de Stork en Perú. El tamaño de la muestra se escogió con apoyo de la tutora del proyecto, quien sugirió con base a su experiencia en el área, aplicar la herramienta a la persona encargada del área de responsabilidad social empresarial de las empresas clientes, por el amplio conocimiento que estos manejan en cada una de las áreas, procesos y subprocesos de la compañía y la experiencia en el manejo de la gestión de sostenibilidad. Adicionalmente, para tener una visión completa de todas las zonas y procesos internos, se decidió aplicar las entrevistas a los 8 líderes de las áreas actuales

de Stork: Recursos humanos, Medio ambiente, salud y seguridad, área comercial, área de operaciones, área jurídica, abastecimiento, innovación y área informática.

Técnica de recolección

Entrevista semiestructurada.

Diseño y realización

Las preguntas orientadoras que se tuvieron en cuenta en la realización de las entrevistas fueron diseñadas por el autor de este estudio, y la realización de las entrevistas con el personal, estuvo a cargo de la tutora Andrea Gómez, quien realizó las entrevistas presencialmente en Perú.

Preguntas orientadoras que se formularon:

- Por favor cuéntenos sobre su proyecto, ¿dónde está ubicado? ¿cuál es el objeto del proyecto? ¿número de trabajadores?
- Dentro de su conocimiento, ¿qué grupos de interés (Sindicatos, agremiaciones, etnias) hacen presencia en el área y cuál es su comportamiento?
- ¿Cuál es su percepción de las condiciones sociales y económicas del territorio?
- ¿Cuáles son las principales actividades económicas que se evidencian en territorio?
- En el entorno en que desarrolla sus actividades, ¿con qué grupos de interés o actores tiene relación?
- ¿Cuál es el nivel de relacionamiento suyo y de la organización con los grupos de interés identificados en la pregunta anterior?
- ¿Cómo se relacionan los grupos de interés (Comunidad, Municipalidad, Empresarios locales, Cliente, sindicatos, etc.) con la industria y el proyecto en específico?

- ¿Teniendo en cuenta que en el último año se han generado cambios políticos importantes en el país, que oportunidades y debilidades identifica en el relacionamiento con los grupos de interés relacionados con el desarrollo de nuestra operación?

- ¿Conoce iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial que Stork esté desarrollando en el territorio?

- Por favor mencione, ¿cuáles son las obligaciones contractuales que debe cumplir su contrato en temas de Responsabilidad Social Empresarial?

- Mencione, si debe entregar información periódica sobre temas de Responsabilidad Social Empresarial al cliente

- Mencione, si el cliente ha solicitado la participación de Stork de manera voluntaria en asuntos de Responsabilidad Social Empresarial que el desarrolle

- Mencione iniciativas de Responsabilidad Social Empresarial que conozca de su cliente

- En su proyecto, ¿cuenta con un profesional dedicado a la gestión social y asuntos de Responsabilidad Social Empresarial?

- Mencione por favor, ¿cuáles han sido las situaciones más recurrentes en temas de Responsabilidad Social Empresarial que ha enfrentado el proyecto?

- ¿Cuáles son los principales riesgos del proyecto con relación al entorno?

- ¿Cuáles son las principales oportunidades en el desarrollo del proyecto con el entorno?

- ¿Qué ideas o iniciativas le gustaría fueran desarrolladas por Stork relacionadas con Responsabilidad Social Empresarial?

- Desde su experiencia, ¿En qué Grupo de interés considera debe enfocarse la organización para trabajar temas de Responsabilidad Social Empresarial?

3.2.1.4 Relación con la norma ISO 26000;2010

Las preguntas fueron diseñadas con apoyo de los principios y los fundamentos de la norma y guardan relación de la siguiente manera:

3.2.1.4.1 Relación con las materias fundamentales:

- **Gobernanza de la organización:** Para tener conocimiento de la gobernanza organizacional, como se organiza y se lleva a cambio el proyecto se les preguntó acerca de la ubicación y objetivo del proyecto (pregunta número 1).
- **Derechos humanos:** La garantía de los derechos humanos de los actores presentes en el territorio es de vital importancia, para esto, se debe tener conocimiento de ellos, estudiar sus comportamientos y expectativas en la organización (pregunta número 2).
- **Prácticas laborales:** Teniendo en cuenta que la responsabilidad social empresarial es una práctica laboral que deriva de los recursos humanos de las compañías, se les consulta acerca de la presencia de un profesional encargado en tratar temas laborales, sociales y bienestar en las partes interesadas. (Pregunta número 15)
- **Medio ambiente:** Al recibir una percepción de las condiciones sociales y económicas del territorio se puede conocer el entorno y estado actual de las afectaciones y proyectos en favor del medio ambiente (pregunta número 3).
- **Prácticas justas de operación:** Al consultar por las principales actividades económicas del territorio, se busca conocer buenas prácticas de operación que aporten significativamente a la construcción de acciones propicias para Stork (pregunta número 4).

- Asuntos de consumidores: Al conocer si la compañía debe entregar información sobre temas de responsabilidad social empresarial a los clientes, se pueden abordar estrategias que propicien una comunicación asertiva con los consumidores (Pregunta 11).
- Desarrollo de la comunidad y promoción del desarrollo sostenible: Diagnosticar los riesgos del entorno y las principales oportunidades en desarrollo del proyecto con el entorno induce a considerar los aspectos, impactos y relacionamiento directo con la comunidad aledaña (preguntas 16 y 17).

3.2.1.4.2 Relación con los principios:

- Responsabilidad: Al considerar la relación de la organización con los grupos de interés y su respuesta a cambios políticos se genera un compromiso con de responsabilidad en la organización (preguntas 7 y 8).
- Transparencia: La divulgación asertiva de información acerca de RSE y el conocimiento de las acciones que se desarrollen al interno de la compañía aporta a la transparencia organizacional (preguntas 10 y 11)
- Comportamiento ético: Tener contacto con los grupos de interés es una responsabilidad ética de la compañía (pregunta 6).
- Respeto por los intereses de las partes interesadas: Tener noción de la relación que manejan los grupos de interés con la industria y el proyecto hace que se desarrollen acciones en favor de las partes interesadas (pregunta 9).

3.3 Resultado de las entrevistas

Una vez definida la herramienta a utilizar para el diagnóstico, se procedió a la ejecución de la entrevista con 5 empleados específicos del área de RSE de empresas a las que Stork Perú les presta servicios y 8 colaboradores internos de la compañía. Las entrevistas se desarrollaron de manera presencial, en donde a cada participante se les presentaba en síntesis el proyecto, explicándoles que el objetivo era conocer el panorama actual de la organización en los aspectos anteriormente mencionados.

Al aplicar las entrevistas, se logró tener un entendimiento de las condiciones de entorno alrededor de Stork Perú, de la siguiente manera:

- Stork Perú cuenta con 5 clientes actualmente. Ofreciendo servicios de OIL & Gas a las empresas **CNPC**, **SAVIA**, **UNNA**, minería a la empresa **NEXA** y Energía a la empresa **ENEL**. A continuación, se mostrará lo que se diagnosticó de las empresas en sus entornos, en términos económicos/políticos, ambientales, riesgos, grupos de intereses identificados, nivel de conflictividad, nivel de relacionamiento, compromisos por parte de Stork y las iniciativas que estos implementan en materia de RSE.

3.3.1 Entorno de la empresa CNPC

Económico/político: Las principales actividades económicas cerca de las operaciones, se centran el sector de hidrocarburos (enfocado en producción), la pesca artesanal y el turismo que impulsa la economía de hoteles y restaurantes. Se genera una preocupación al evidenciar que solo el sector de hidrocarburos ofrece empleos formales.

Ambiental: Existe una alta preocupación por los temas medioambientales, por las posibles afectaciones que pueden derivar de las operaciones de la empresa. La comunidad y la

municipalidad realizan auditorias de los campos constantes, verificando la no presencia de derrames y asegurar condiciones medioambientales optimas. Los clientes de la empresa solicitan evidencias fotográficas para el aseguramiento del correcto funcionamiento de los pozos.

Riesgos: Existen alertas de bloqueo por parte de la comunidad, aunque, se ha generado un buen plan de gestión para atender las solicitudes de estos, que son acompañados por la municipalidad. Han existidos incumplimientos de las responsabilidades adquiridas en las mesas de dialogo, y han provocado eventos que afectan la operación.

Grupos de intereses identificados: Comunidades: Distrito “El Alto”, “Distrito de Órganos”. También se han generado mesas de dialogo con presidentes de juntas vecinales, municipalidad y recursos humanos de los clientes.

Nivel de conflictividad: Las comunidades tienen un nivel de conflictividad baja, realizan pocas manifestaciones o bloqueos. Se tiene solo un antecedente de manifestaciones violentas reflejándose en vías de hecho. Cuando realizan solicitudes directas a la empresa, utilizan redes sociales y medios locales para evidenciar y hacer pública la gestión frente a sus requerimientos.

Nivel de relacionamiento: La relación con las comunidades está limitado a los requerimientos de y algunas solicitudes de apoyo por parte de las comunidades, como donaciones o apoyos monetarios para actividades que realizan en días especiales. El relacionamiento es manejado por el área de recursos humanos y RSE.

Compromisos por parte de Stork: Actualmente, Stork está apoyando el área de RSE de CNPC, contribuyendo monetariamente la capacitación de 5 jóvenes de bajos recursos. Jóvenes que hacen parte de la comunidad cercana a las operaciones técnicas de la empresa.

Iniciativas de RSE: CNPC cuenta con un área encargada de RSE y realizan actividades como: Limpieza de playas voluntariamente con trabajadores, forestación en áreas verdes, huertos hidropónicos y compra de maquinaria de confección para mujeres de las comunidades cercanas.

Ideas de iniciativas con Stork: Capacitaciones a los trabajadores en seguridad y medio ambiente, voluntariado con las comunidades, y enfocar internamente las practicas a desarrollar.

3.3.2 Entorno de la empresa SAVIA

Económico/político: Las principales actividades económicas se enfocan en la pesca artesanal, reparación de navíos, turismo y existe una alta dependencia del sector de hidrocarburos, teniendo en cuenta que es el único que ofrece empleo formal.

Ambiental: Debido a las economías locales, como turismo y pesca, existe una alta preocupación en temas medio ambientales, que incluyen inspecciones y resguardo del medio ambiente, por tanto, se tiene mucho cuidado en las operaciones al tener contacto con el ecosistema.

Riesgos: Las comunidades realizan bloqueos constantes, lo cual impiden el correcto desarrollo de las operaciones. Cuando existe incumplimiento en los pagos a la proveeduría local, los proveedores suspenden el suministro y retrasan los procesos.

Grupos de intereses identificados: Comunidades: Sechura, Lobitos, Cabo blanco.
Organizaciones: Gremio de pescadores, Asociación, mesa y comité de concertación ambiental.
Sindicato de la empresa.

Nivel de conflictividad: En general, los comportamientos de las comunidades se enmarcan en un comportamiento normal y no violento, los bloqueos son programados con listado

de motivos y exigencias. Sechura es la comunidad que presenta una mayor conflictividad por sus requerimientos complejos en situaciones específicas.

Nivel de relacionamiento: El relacionamiento con las comunidades está a cargo del cliente, la directriz del cliente para relacionamiento es no interactuar con las comunidades, aunque se hace un acompañamiento para evitar conflictos en el entorno. Las solicitudes principales de las comunidades están asociadas al resguardo del medio ambiente, solicitud de apoyos económicos y contratación de mano de obra local.

Compromisos por parte de Stork: No existen compromisos por parte de Stork

Iniciativas de RSE: Savia cuenta con un área de RSE y tienen un manejo de gestión basado sólido. Las actividades principales que realizan son: Compra y donación de motores de lanchas para los pescadores de la zona, contratación del más del 70% de mano de obra local.

Ideas de iniciativas con Stork: Capacitaciones de medioambiente para comunidades y empleados. Apoyos para la educación de los niños de las comunidades cercanas.

3.3.3 Entorno de la empresa UNNA

Económico/político: Pesca artesanal, turismo, agricultura y dependencia del sector de hidrocarburos, es el único que brinda empleo formal. Se considera complejo el entorno político y económico del país, debido a la inestabilidad en los gobiernos.

Ambiental: Las comunidades que trabajan en agricultura tienen requerimientos especiales para evitar la contaminación de los suelos y posibles incidentes que interfieran en su proceso de cultivo.

Riesgos: Debido a la complejidad política y económica, se teme el cese de las operaciones por falta de proveedores y materia prima.

Grupos de intereses identificados: Comunidades: Talara, Miramar, Distrito de Órganos.

Nivel de conflictividad: Las comunidades de Miramar tienen antecedentes de vías de hecho, han realizado bloqueos impidiendo el ingreso a los pozos, adicionalmente, se cree que cuentan con asesoramientos de ONG para la gestión de sus reclamos y requerimientos. Los líderes tienen alta actividad velando por los intereses de la población.

Los Órganos son medianamente conflictivos, esporádicamente presentan bloqueos, sus principales solicitudes se relacionan con inversión en infraestructura e indemnizaciones por contaminación ambiental. Existe un acuerdo por contaminación auditiva, donde las unidades de bombeo mecánico solo funcionan de día.

Nivel de relacionamiento: El relacionamiento con las comunidades se realiza a través del cliente. En caso de alguna dificultad se comunica a través del administrador del contrato y se esperan indicaciones por parte del cliente.

Compromisos por parte de Stork: No existen compromisos por parte de Stork.

Iniciativas de RSE: Savia cuenta con área de RSE y las siguientes iniciativas: Contratación de empresas locales, como oportunidad de desarrollar trabajos no especializados. Educación: Capacitaciones, y becas a estudiantes para los hijos de trabajadores y la comunidad en general.

Ideas de iniciativas con Stork: Capacitaciones en: medio ambiente, equidad de género y medio ambiente. Promover la educación infantil.

3.3.4 Entorno de la empresa NEXXA

Económico/político: Las principales actividades económicas están relacionadas a la operación de la refinería.

Ambiental: La principal preocupación de los centros poblados es el tema ambiental, especialmente la contaminación de efluentes por vertimientos y preocupación por la calidad del agua.

Riesgos: Riesgos externos, por aumento de la fiscalización por parte del gobierno en condiciones de empleo. Desmotivación empresarial por el aumento del riesgo de inversión y decrecimiento económico.

Grupos de intereses identificados: Comunidades: Centros poblados urbanos (comunidades de escasos recursos económicos).

Nivel de conflictividad: El comportamiento de las comunidades no es agresivo, son pacíficas. Los bloqueos que se materializan tienen un origen en molestas nacionales y con otras industrias. Las manifestaciones e inconformidades presentadas han sido por no contratar un alto porcentaje de mano de obra local y por vertimientos de agua.

Nivel de relacionamiento: Se prioriza la Mano de obra local teniendo en cuenta las distancias y oportunidades, pero en muchos casos el perfil para los cargos no es encontrado en las comunidades locales y toca requerir a otras zonas.

Compromisos por parte de Stork: No existen compromisos por parte de Stork, pero NEXXA ha invitado a participar de manera voluntaria en las campañas que ellos llevan a cabo, considerando a los contratistas un aliado estratégico para donativos de las comunidades (ropa, víveres, alimentos, útiles escolares, etc.)

Iniciativas de RSE: NEXXA cuenta con área de RSE y realizan voluntariado de clases para niños de escasos recursos.

Ideas de iniciativas con Stork: Capacitaciones con comunidades (seguridad, riesgos, medioambiente, técnicas ofimáticas, etc.) Promover la educación infantil y donación de libros a las comunidades

3.3.5 Entorno de la empresa ENEL

Económico/político: Las principales actividades económicas son turismo y pesca, y la actividad petrolera es estable ofrece buenas garantías laborales en la zona.

Riesgos: Migración constante de personal antes de terminación del contrato (paradas de planta) para otros empleos. Pagos de horas extras a destiempo, por el corte de la planilla, existen inconformidades por el pago de horas extras, hubo un paro de trabajadores recientemente y existe preocupación de que se vuelva un tema sistemático. La incertidumbre a la que se enfrentan los trabajadores, por la continuidad de los contratos al cumplimiento de los 5 años contractuales.

Grupos de intereses identificados: Comunidades: Comunidades aledañas, Asentamientos humanos, Asentamiento humano las peñitas, Lobitos. Organizaciones: Sindicato.

Nivel de conflictividad: El nivel de conflictividad es nulo y el comportamiento de las comunidades aledañas es bueno, podría estar asociado a que ENEL tiene su área de RSE y mantiene un constante relacionamiento con las comunidades y la operación de la organización.

Nivel de relacionamiento: Relacionamiento constante con las comunidades.

Compromisos por parte de Stork: No existen compromisos.

Ideas de iniciativas con Stork: Enfocar las actividades en trabajadores, acciones por los animales y capacitaciones a las comunidades aledañas.

Al hacer las diferentes entrevistas con los empleados internos de la compañía, se logró evidenciar que las operaciones de Stork en Perú, concentran su atención de mantenimiento del sistema de transporte de Gas Natural, líquidos de gas natural por ductos se ejecutan en las zonas de Costa, Selva y Sierra. Por tanto, se presenta el diagnóstico enfocado en estas 3 zonas de la siguiente manera:

3.3.6 Entorno de la Zona Costa

Económico/político: Las principales actividades económicas están relacionadas al turismo, cultivo de viñedos, fabricación de piscos, agricultura, ganadería e hidrocarburos.

Riesgos: Sindicatos de las empresas clientes se tornan agresivos contra Stork en las negociaciones. El manejo social por parte del cliente dificulta el normal desarrollo de las actividades, presentando afectación en la operación y en rubro financiero. Existen muchos bloqueos en las operaciones por la nula participación directa de Stork con las comunidades.

Grupos de intereses identificados: Sindicatos de los clientes, Asociaciones gremiales: Asociación Ganadera y Asociación Algodonera.

Nivel de conflictividad: La conflictividad está asociada a delitos menores (robo, asaltos de vías, extorciones).

La conflictividad con los sindicatos de los clientes podría verse reflejada en bloqueos, protestas y amenazas. La principal solicitud de las comunidades es contratación de mano de obra.

Nivel de relacionamiento: El comportamiento de las comunidades y sindicatos se torna agresiva, pero se intenta manejar una buena interacción y tener la mayor disposición al diálogo para solucionar los conflictos.

Ideas de iniciativas de RSE: Contratación de mano de obra local, capacitaciones en diferentes temáticas, Equidad de género y medio ambiente principalmente.

3.3.7 Entorno de la Zona Sierra

Económico/político: Las principales actividades económicas: Agricultura, Turismo, Minería en baja proporción y el sector de Oil&Gas.

Riesgos: Restricción de movilidad y contratación en ciertos territorios por problemas sociales con las comunidades.

Grupos de intereses identificados: Comunidades aledañas y sindicatos de los clientes.

Nivel de conflictividad: Alta preocupación por criminalidad, asaltos en vía, Hurto, sicariato. El comportamiento de las comunidades de sierra es un poco más agresivo que las demás, y se ven hechos de amenazas y presiones. Terminando en vías de hecho.

Nivel de relacionamiento: El nivel de relacionamiento es nulo, contractualmente está prohibida la interacción con comunidades. En algunos sectores específicos se tiene prohibido el uso de hotelería y restaurantes, y en algunos casos la movilidad por el territorio. Las contrataciones de mano de obra son seleccionados de la lista que remite el cliente.

3.3.8 Entorno de la Zona Selva

Económico/político: Agricultura, Ganadería en baja proporción, Turismo e hidrocarburos.

Riesgos: Estar ubicado en zona de Vraem trae complicaciones para las operaciones, ya que es una zona declarada en estado de emergencia, por los cultivos de hoja de coca y elaboración del ilícitos.

En algunos casos las expectativas de los trabajadores son mayores a lo que el empleador puede ofrecer. Riesgos relacionados con la SST: Riesgos viales por el difícil acceso a la zona, esto podría derivar en accidentes vehiculares y volcamiento de vehículos.

Grupos de intereses identificados: Poblaciones nativas, Comunidades y sindicatos de los clientes.

Nivel de conflictividad: Existen antecedentes donde las comunidades por las molestias e inconformidades han llevado a cabo acciones violentas.

La zona es pobre en crecimiento educativo e innovación de los procesos, con poblaciones pequeñas dedicadas a la agricultura, que en algunos casos es deficiente.

Nivel de relacionamiento: Todas las solicitudes o requerimientos que pudieren llegar a Stork, se redirigen directamente al cliente.

El relacionamiento con los trabajadores es a través de supervisores y luego transmiten a la gerencia. Los temas sociales son manejados por el cliente, desde la contratación de la mano de obra. Las negociaciones con las comunidades son complejas, teniendo en cuenta la economía del sector.

En las 3 zonas, las comunidades son sensibles a los impactos ambientales, pero se cuenta con todos los procedimientos para atención inmediata y se generan las siguientes ideas para generar iniciativas de política de responsabilidad social empresarial en las 3 zonas:

- Formación al interior, profesionalizando la mano de obra (Escuelas de formación, diplomados, que aporten a su CV).
- Programas internos enfocadas en campañas ambientales.
- Formación a comunidades en temas de: Saneamiento, reciclaje, protección al medio ambiente, equidad de género y economía financiera.
- Instalar un vivero para producción de plantas nativas, utilizando material reciclable, enseñando técnicas de siembra, técnicas de reproducción etc. Podría enfocarse a mujeres.
- Trabajar en compras locales, que ayuden al dinamismo de la economía e incentive la búsqueda de mano de obra calificada, que se ajusten a los perfiles requeridos.
- Capacitaciones al personal interno de la empresa en diferentes temas: Computación, cursos virtuales, herramientas ofimáticas, medio ambiente, seguridad, etc.
- Desarrollo y fortalecimiento de proveedores locales, Documentación y proceso de facturación.

3.4 Benchmarking

Para tener una base de lo desarrollado en materia de sostenibilidad en Perú, se procedió a hacer un Benchmarking, que se define como “un proceso de medición continuo y sistemático para evaluar los productos, servicios, actividades y procesos de trabajo de las organizaciones que se reconocen como representantes de las mejores prácticas, con el propósito de realizar mejoras

organizacionales” (Soler & Raissouni, 2014) a 3 compañías que se relacionan con la actividad económica de Stork. A continuación, se define el perfil de las empresas que se tuvieron en cuenta para el Benchmarking:


- **PETROPERÚ:** Es una empresa que se dedica al transporte, refinación, distribución y comercialización de combustibles y otros productos derivados del petróleo. Tiene el 51% de participación en el mercado de combustibles de Perú, es miembro de la Asociación Regional de Empresas del Sector Petróleo, Gas y Biocombustibles en Latinoamérica y el caribe (ARPEL), la sociedad nacional de Minería, petróleo y energía (SNMPE) y de la sociedad Peruana de Hidrocarburos (SPH).
- **ENEL:** Es dedicada a la explotación de recursos naturales y, especialmente, en las vinculadas a la generación, producción y comercialización de energía eléctrica, desarrollar ingeniería para la construcción de plantas de energía eléctrica. En el campo de la distribución abastece a más de 1,4 millones de usuarios de Lima Metropolitana y algunas zonas del Norte Chico, lo cual la hace una compañía importante para la economía peruana.
- **SAVIA:** Dedicada a la exploración, desarrollo, producción y procesamiento de hidrocarburos en el zócalo de la costa norte del país. En la actualidad, alberga seis áreas productoras principales con aproximadamente 1495 pozos perforados, teniendo una producción diaria promedio de 9774 barriles equivalentes de petróleo. También comercializa gas de diversas alternativas, cuya producción diaria promedio es de 61 MM pies cúbicos estándar de gas.




Para la realización de este, se tuvieron en cuenta los informes de sostenibilidad de las empresas, junto otros documentos de políticas están públicos en sus páginas web. Se tuvo presente analizar si las empresas anteriormente mencionadas tenían de guía la NORMA ISO 26000;2010 para la gestión de RSE, basándose en las recomendaciones de los 7 principios que porta la norma.




Se revisaron sus políticas, sistemas de gestión, si tienen en cuenta los 17 objetivos de desarrollo sostenible en sus prácticas corporativas, su relacionamiento con los grupos de intereses de su entorno y los proyectos especiales que estos tienen en materia de iniciativas sociales, educativas, promoción de la seguridad y salud en el trabajo.




Tabla 5.*Benchmarking*




Materias fundamentales y asuntos de Responsabilidad Social			
Informe de sostenibilidad	Si	Si	Si
Gobernanza de la organización	Si	Si	Si
Derechos humanos			
Debida diligencia	No	No	
Situaciones de riesgo para los derechos humanos	Si		
Evitar complicidad	Si	Si	
Resolución de reclamaciones			
Discriminación y grupos vulnerables	Si	Si	
Derechos civiles y procesales			
Derechos económicos, sociales y culturales			
Principios y derechos fundamentales en el trabajo	Si	Si	
Prácticas laborales			
Trabajo y relaciones laborales	Si		Si
Condiciones de trabajo y protección	Si	Si	Si
Dialogo social	Si		Si
Salud y seguridad ocupacional	Si	Si	Si
Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	Si	Si	Si
Medio ambiente			
Prevención de la contaminación	Si	Si	Si


Materias fundamentales y asuntos de Responsabilidad Social			
Uso sostenible de los recursos	Si	Si	
Mitigación y adaptación al cambio climático	Si	Si	
Protección del medio ambiente, la biodiversidad y restauración de hábitats naturales	Si	Si	Si
Prácticas justas de operación			
Anti-corrupción	Si	Si	Si
Participación política responsable			
Competencia justa			
Promover la responsabilidad social en la cadena de valor	Si	Si	
Respeto a los derechos de la propiedad	Si		
Asuntos de consumidores			
Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	Si		
Protección de la salud y la seguridad de los consumidores			
Consumo sostenible	Si		
Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	Si	Si	
Protección y privacidad de los datos de los consumidores	Si		
Acceso a servicios esenciales		Si	
Educación y toma de conciencia	Si		
Participación activa y desarrollo de la comunidad			
Participación activa de la comunidad	Si	Si	Si
Educación y cultura	Si	Si	Si
Creación de empleo y desarrollo de habilidades	Si	Si	
Desarrollo y acceso a la tecnología	Si		




Materias fundamentales y asuntos de Responsabilidad Social			
Generación de riqueza e ingresos	Si	Si	
Salud	Si	Si	
Inversión social	Si	Si	Si
Políticas y sistemas de gestión			
ISO 9001	Si	Si	Si
ISO 14001	Si	Si	Si
ISO 45001 (OSHA 18001)	Si	Si	Si
ISO 37001:2016		Si	
ISO 500001:2018		Si	
ISO 26000			
Política de sostenibilidad			
Política de gestión de riesgos	Si		
Política de derechos humanos		Si	
Políticas antifraude y anticorrupción	Si	Si	Si
Plan de riesgos ambientales	Si		
Política corporativa de transferencia	Si/		
Política de gestión social	Si		
Política de sistema de gestión integral		Si	
Política de fijación de precios en el mercado local	Si		
Política de protección de datos personales	Si		
Política de calidad, ambiente, seguridad y salud	Si		Si
Política de seguridad de información	Si		
Política de información y comunicaciones	Si		
Política de cultura	Si		
Política integrada de control interno	Si		
Política de dividendos	Si	Si	
Política de reclutamiento y selección		Si	

Materias fundamentales y asuntos de Responsabilidad Social			
Política de diversidad e inclusión		Si	
Política de prevención y sanción de hostigamiento sexual		Si	
Política de gestión de talento		Si	
Política de suministro sustentable			
Reglamento interno de sst		Si	
Código de buen gobierno corporativo	Si		
Manual de gestión de crisis			
Manual de sistema de prevención de lavado de activos y financiamiento al terrorismo	Si		Si
Código de conducta y ética	Si	Si	Si
Objetivos de desarrollo sostenible			
Fin de la pobreza		Si	
Hambre cero		Si	
Salud y bienestar	Si	Si	
Educación de calidad	Si	Si	
Igualdad de género	Si	Si	
Agua limpia y saneamiento		Si	
Energía asequible y no contaminante		Si	
Trabajo decente y crecimiento económico	Si	Si	
Agua, industria e innovación e infraestructura		Si	
Reducción de las desigualdades		Si	
Ciudades y comunidades sostenibles		Si	
Producción y consumos responsables		Si	
Acción por el clima	Si	Si	
Vida submarina			
Vida de ecosistemas terrestres			
Paz, justicia e instituciones solidas	Si		
Alianzas para lograr objetivos		Si	

Materias fundamentales y asuntos de Responsabilidad Social			
			
Grupos de interés			
Accionistas	Si	Si	
Socios	Si	Si	
Estado	Si	Si	
Contratistas – proveedores	Si	Si	
Sociedad civil	Si	Si	
Trabajadores	Si	Si	
Comunidades	Si	Si	
Clientes	Si	Si	
Competidores	Si		
Medios de comunicación	Si	Si	
Sindicatos			

Proyectos especiales			
			
Salud	Charlas de promoción de hábitos y estilos saludables.		
	Donaciones de kits de bioseguridad, pruebas rápidas.		Apoyo a los servicios de salud. Donación de oxígeno en emergencia. Donación de elementos de bioseguridad.
	Implementos de bioseguridad personal salud.		
Educación	Programa de vacaciones útiles, teatro, bandas musicales y charlas de sensibilización educativa, niños.	Núcleo ENEL, en alianza con sinfonía por el Perú promueven la educación musical, en niños y adolescentes.	Apoyo a la gestión educativa. Mejora de mobiliario, infraestructura y capacidades del
	Programa beca 110, para carreras técnicas.	Capacitación técnica profesional en electromecánica industrial [continuidad	alumnado y planta docente.

Proyectos especiales			
	Programa de reforzamiento académico (matemático y verbal)	de laboral [90% de inserción]	
	Capacitaciones técnicas virtuales, cosmetología, barbería, gastronomía, pastelería, diseño gráfico.		
Grupos de interés	Programa de capacitación en principios voluntarios y derechos humanos.	Voluntariado corporativo, brindando clases virtuales.	Fortalecimiento de capacidades, liderazgo, autogestión, emprendimiento y otras prioritarias según los contextos locales
	Programa de monitoreo socio ambiental participativo	Limpieza de playas	
	Donación de víveres de primera necesidad.		
Social	Capacitaciones técnicas para mujeres en alianza con SENATI (gastronomía, computación y ofimática)	Entrega de donativos de víveres, en época navideña.	Limpieza de playas, Actividades días especiales (madre), Apoyos a desembarcaderos pesqueros artesanales - COVID19, Donaciones al gremio de pescadores. Aporte a comedores "Vaso de leche" kits de cocina
	Mejora de habilidades para el gremio de pescadores, innovación, mejora de procesos, emprendimiento y calidad.		

Proyectos especiales	 Petroperú		
Programa de mentorías, haz crecer tu negocio.			
Biohuerto comunitario			
Proyectos de infraestructura pública (pavimentación, Hospital modular, Planta generadora de oxígeno)			

3.5 Resultado del diagnóstico

1. Se evidencia la relevancia que existe en las partes interesadas de la empresa para realizar jornadas y acciones encaminadas a la responsabilidad social empresarial.

2. Luego de realizar las entrevistas y sacar las definiciones de ellas, se evidencia que el 85% de los entrevistados dicen saber o conocer sobre responsabilidad social empresarial, asociándola con el actuar ético, la responsabilidad y compromiso que tiene la organización de sus impactos ante la sociedad, comunidades, trabajadores y demás grupos de interés del área de influencia, buscando siempre un equilibrio entre lo social, ambiental y económico, e impulsando paralelamente el desarrollo y progreso de la sociedad. El 75% de los entrevistados considera que la organización tiene una buena cultura, estrategia y operaciones que se pudieren orientar a tener una buena gestión de responsabilidad social empresarial y los dos valores con los que asocian en mayor medida a Stork son Trabajo en equipo y Seguridad, seguido por Integridad y Enfoque al cliente.

3. Con relación al diagnóstico que se hizo a los clientes, se evidencia un desarrollo completo en los aspectos de sostenibilidad, así mismo, ven este aspecto como un tema fundamental para la continuidad y sostenibilidad de los negocios, desplegando, por ende, una serie de programas y proyectos sociales que impactan positivamente a los grupos de interés del territorio.

4. Respecto al desarrollo del modelo de gestión de Derechos Humanos, que es uno de los principios de la NORMA ISO 26000;2010 ni los clientes, ni al interior de la compañía muestran conocimiento del qué y para que los derechos humanos en las organizaciones.

5. Los niveles de conflictividad al interior de la compañía son bajos y se debe buscar la manera para tener más interacción con las partes interesadas y así implementar eficientemente el modelo de gestión en RSE.

6. Se evidencia la importancia de invertir obras sociales, gestión de educación para los grupos de interés del entorno, priorizar mano de obra local calificada y un buen relacionamiento que contenga principalmente campañas ambientales, que contribuyan a la protección del medio ambiente, a través de estrategias con los empleados y comunidades en general.

7. El relacionamiento con las comunidades es nulo por parte de Stork, las iniciativas que se desarrollan son por parte de los clientes, quienes si tienen un plan de responsabilidad social empresarial incorporado y tienen mesas de diálogos. Se evidencia que las solicitudes que se priorizan por parte de estas son económicas y donaciones para sus actividades comunales.

8. Las comunidades en las que se tiene influencia, en su mayoría, tienen mucho sentido de pertenencia por el medio ambiente y están en constante estudio sobre los impactos ambientales que pueden traer las compañías al operar sus materias primas.

9. Una de las obligaciones actuales de la mayoría de las compañías que laboran en el sector Oíl, petróleo y gas en Perú, es la contratación de mano de obra local. Las comunidades involucradas hacen veeduría constante del cumplimiento de esta obligación.

10. Stork no tiene propiamente sindicatos internos en sus operaciones. En cambio, la totalidad de los clientes tienen trabajadores sindicalizados y mantienen constante dialogo con las agremiaciones existentes.

11. Se evidencia que hay zonas en las que se opera que tienen complejidades a nivel de seguridad, falta de educación, buen acceso al sistema de salud público, y falta de presencial del estado, lo cual hace que las comunidades radicalicen sus acciones al realizar las peticiones a las compañías.

12. La economía peruana se deriva de la pesca, agricultura, ganadería, turismo y en gran magnitud se depende mucho de las operaciones de hidrocarburos. Existe preocupación por la cantidad de personas que trabajan en la informalidad y esto hace que se acompleje la situación de la población en el país y genere incertidumbre política y económica.

13. Debido a que los últimos años en Perú han sido coyunturales a nivel político, se manifiesta una preocupación generalizada, por la incertidumbre en las acciones cambiantes del gobierno. Se han generado conflictos entre el gobierno y las comunidades por la poca voluntad que hay al invertir en educación, y por licencias de operación que se han otorgado a empresas, que según la comunidad van en contra del medio ambiente. No hay motivación por parte de los inversionistas de empresas privadas debido a estas situaciones.

14. Todos los entrevistados reconocen que Stork no tiene un modelo de gestión actual de responsabilidad social empresarial, sin embargo, participan en las iniciativas de los clientes con las partes interesadas.

15. La única obligación contractual que tiene Stork con las compañías es informar acerca de la contratación constante de mano de obra local.

16. Actualmente las empresas clientes de Stork, accionan con las comunidades en campañas educativas, de donación, capacitaciones, contratación de mano de obra local, talleres de cuidado del medio ambiente, empoderamiento femenino y apoyo en los procesos que las comunidades llevan en ganadería y agricultura.

17. Los principales riesgos manifestados por los entrevistados en sus proyectos se derivan de la inseguridad en las carreteras cercanas a las operaciones, la falta de capacitación de los empleados en materia de seguridad y salud en el trabajo, la constante renuncia de los trabajadores y los efectos negativos medioambientales derivados de las operaciones.

18. Las empresas clientes, han desarrollado diferentes campañas de RSE con el entorno, las que tuvieron un impacto favorable son las siguientes:

- Apoyos económicos y mercados alimenticios a las familias de los trabajadores en la pandemia COVID 19.
- Donación de útiles escolares anualmente a las comunidades y familias de los miembros de las empresas.
- Celebraciones de días conmemorativos en las comunidades.

19. Las iniciativas para desarrollar en el área de RSE de Stork, que recomiendan los clientes debido a su experiencia en campo son las siguientes:

- Escuelas de formación en las comunidades, principalmente que desarrollen temáticas de género y medio ambiente.
- Campañas constantes que promuevan el cuidado del medio ambiente al interior de la empresa.

- Generar diferentes campañas con las comunidades que promueva el liderazgo de jóvenes y mujeres.
- Becas educativas
- Acompañamiento en la formación académica de los hijos de los trabajadores de la empresa.
- Visita a colegios con campañas que promuevan el desarrollo intelectual de los niños.

3.6 Plan de acción de RSE con base al diagnóstico y benchmarking

Luego de realizar el diagnóstico (entrevistas y benchmarking) y conocer el entorno característico de Stork Perú, se procede a realizar un plan que sirva de soporte y así lograr mejorar progresivamente el comportamiento empresarial y sostenible de la compañía, gestionando impactos laborales, medio ambientales y sociales alienados a la actividad de la empresa.

3.6.1 Identificación de los grupos de interés

Teniendo en cuenta que identificar los grupos de interés es un paso clave en el desarrollo de una estrategia de RSE, y que la norma ISO 26000;2010 define los grupos de interés como: “aquellos individuos, organizaciones o grupos que pueden verse afectados por las actividades de la empresa o que pueden afectar las actividades de la empresa”, se realizó una reunión con el personal de recursos humanos de Stork Perú, en el que relacionaron los diferentes estudios de grupos focales que han hecho para identificar las partes interesadas de la compañía. También es importante seguir la recomendación del principio 2 de la norma, quien establece que “Las empresas

deben tomar en cuenta las necesidades y expectativas de los grupos de interés, de acuerdo con sus respectivos roles y relaciones con la organización”. Para establecer y definir los grupos de interés se tuvo en cuenta el sistema de gestión ética y socialmente responsable, una norma que “pone a disposición de las organizaciones una sistema enfocado en la integración voluntaria de los preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones comerciales y en las relaciones con sus grupos de interés” (Granda Revilla & Trujillo Hernandez), esta norma “está estructurada, basada y propuesta en la gestión e identificación de los 9 grupos de interés principales para la mayoría de las organizaciones: Alta dirección, clientes, proveedores, personas que integran la organización, entorno social, entorno ambiental, inversores, competencia y administración pública” ” (Granda Revilla & Trujillo Hernandez) Por tanto, se definen los grupos de interés de la siguiente manera:

Tabla 6.*Identificación grupo de interés*

Grupo de interés	Compromiso de Stork	Canales de relacionamiento
Accionistas	Generar valor económico, en un ambiente de confianza, creciendo con rentabilidad, aplicando las mejores prácticas de gobierno corporativo y gestionando adecuadamente los riesgos.	Representación en los órganos de Gobierno corporativo / Reuniones de accionistas
Clientes	Satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes, convirtiendo Stork en un socio y aliado estratégico para toda la vida.	Sistema de medición de satisfacción / Red comercial
Gobierno y autoridades	Contribuir al fortalecimiento de espacios de diálogos que favorezcan los objetivos del negocio, así como las necesidades locales y nacionales.	Participación de mesas regionales de gestión / Atención a reuniones y solicitudes de control

Grupo de interés	Compromiso de Stork	Canales de relacionamiento
Colaboradores	Promovemos el desarrollo personal y profesional de los colaboradores a través de un balance entre la vida laboral y familiar. En ambientes laborales seguros e incluyentes.	Intranet, correo electrónico, comunicación directa / Canal de PQRSF / Comité de convivencia / Copasst
Sindicatos	Garantizar el derecho de libre asociación de todos los colaboradores, buscando siempre el dialogo abierto y constructivo.	Reuniones de seguimiento periódicas / Canal de PQRSF
Comunidades y sociedad civil	Reconocer y respetar la diversidad cultural, política, económica y social de las comunidades que tienen relacionamiento con las operaciones, buscando generar relaciones duraderas de mutuo beneficio.	Reuniones de s periódicas / Canal de PQRSF / Correo electrónico / Oficinas de atención
Proveedores	Fortalecer y alinear temas de responsabilidad social y buenas prácticas, de nuestros socios en la cadena de abastecimiento.	Portal de proveedores / Canal de PQRSF

3.6.2 Principios de relacionamiento con los grupos de interés:

Actuación Ética y transparente: Compromiso con la creación de relaciones basadas en la transparencia e integridad con cada uno de los grupos de interés. Las acciones deben ser consientes e ir alineados con los valores y principios.

Compromiso con la Salud, Seguridad y Medio ambiente: Realizar operaciones de forma responsable, protegiendo ante todo la salud y la seguridad de las personas y el medio ambiente.

Respeto y promoción de Derechos humanos: Desarrollar actividades alineadas con el respeto, y promoción de los derechos humanos, entre los empleados, contratistas, sindicatos y comunidades.

3.6.3 Definición del objetivo del plan de acción de RSE

3.6.3.1 Objetivo general. Promover procesos internos que enfoquen las estrategias empresariales en acciones responsables, sostenibles y que contribuya al bienestar de las partes interesadas, el medio ambiente y que, al tiempo, fortalezca la imagen corporativa de la compañía y la competitividad de esta, desarrollando un plan completo de responsabilidad social empresarial teniendo en cuenta las materias fundamentales de la norma ISO 26000;2010

3.6.3.2 Objetivos específicos. Para la identificación de los objetivos específicos y las acciones propuesta, se tuvo en cuenta con rigurosidad el diagnóstico realizado y el benchmarking.

Tabla 7.

Objetivos del plan de RSE

Objetivo general: Promover procesos internos que enfoquen las estrategias empresariales en acciones responsables, sostenibles y que contribuya al bienestar de las partes interesadas, el medio ambiente y que, al tiempo, fortalezca la imagen corporativa de la compañía y la competitividad de esta, desarrollando un plan completo de responsabilidad social empresarial teniendo en cuenta las materias fundamentales de la norma ISO 26000;2010	
Tema	Objetivos específicos
Derechos humanos	Establecer un modelo de gestión de derechos humanos, que reconozca el compromiso de la organización en el desarrollo de este.
Medio ambiente	Acciones que aporten favorablemente el medio ambiente
Prácticas justas de operación	Modelo de gestión PQRSF / Guía para situaciones laborales y sociales
Asuntos de consumidores	Creación de cuestionario para diagnosticar constantemente las acciones de Stork con los consumidores
Participación de la comunidad	Establecer buenos vínculos con las comunidades aledañas a la compañía mediante programas sociales – Aprende con Stork

Para este proyecto no se tuvo en cuenta dos materias fundamentales gobernanza y prácticas laborales debido a la centralización del área de recursos humano quienes fundamentan sus acciones de gobernanza en 7 pilares: Transparencia, rendición de cuentas, participación de los interesados, ética, cumplimiento legal y normativo, evaluación y mejora continua y gestión de los riesgos. En prácticas laborales basan su gestión y realizan campañas que garanticen condiciones de trabajo seguras y saludables, empleo digno y relaciones laborales justas, desarrollo y capacitación constante de los empleados, compensación justa y beneficios de los trabajadores, jornada laboral y equilibrio entre trabajo y vida personal, diversidad e inclusión, ética laboral, dialogo con los empleados, prevención de acoso y discriminación y gestión de riesgos laborales y sociales.

3.6.4 Manual de gestión de los Derechos humanos

3.6.4.1 Proposito. Evidenciar el compromiso de Stork Perú con el respeto y la promoción de los derechos humanos en todos los ámbitos de acción y alcance de la compañía. Posicionando a Stork como un aliado estratégico en la generación de buenas prácticas de derechos humanos, generando campañas que brinden tranquilidad y seguridad a los grupos de interés al momento de hacer presencia en los territorios.

3.6.4.2 Alcance. Este manual será aplicable a todos los colaboradores de Stork independientemente de la naturaleza de contratación, reconociendo que el capital humano es el activo más valioso y está comprometido con fomentar, cultivar y preservar el respeto y la promoción de los derechos humanos de todos los habitantes de los territorios donde se haga presencia en las operaciones de Stork en el territorio peruano.

3.6.4.3 Marco referencial

- Declaración Universal de Derechos humanos ONU: Adoptado por la asamblea general de naciones unidas el 10 de diciembre de 1948, contiene 30 artículos que señalan los derechos considerados básicos.

- Líneas directrices de la OCDE para empresas multinacionales: Es la organización para la cooperación y el desarrollo económico, encargada de promover políticas que mejoren el bienestar económico y social de las personas a nivel mundial, realizando trabajo conjunto de los gobiernos participantes en aras de mejorar las condiciones de vida de los habitantes.

- Guía de responsabilidad social empresarial ISO 26000: buenas prácticas empresariales que invitan a la implementación de la debida diligencia dentro de las organizaciones detectando tempranamente, situaciones de riesgo para los derechos humanos en un marco de acción de ciclo PHVA.

- Guía para la implementación de espacios de memoria y derechos humanos, el Ministerio de Justicia y derechos Humanos de Perú proporciona una guía orientadora para que las empresas comprendan y apliquen los estándares internacionales en materia de derechos humanos en sus operaciones.

3.6.4.4 Responsables. Para la correcta implementación de este manual de gestión se referencia los siguientes responsables;

Profesional social encargado de DDHH:

- Garantizar los recursos necesarios para la implementación y divulgación del presente manual.

- Implementar las acciones planteadas para el cumplimiento.

- Actualizar las acciones acordes a lo establecidos por los organismos internacionales, buenas prácticas empresariales y del sector.

Colaboradores Stork:

- Acatar, respetar y conocer las acciones planteadas en la política de derechos humanos de Stork.

Expectativa

A través de la implementación del modelo, la compañía tendrá un lineamiento de:

- Compromisos con los asuntos globales: en cumplimiento de las recomendaciones de buenas prácticas de los entes internacionales en temas de desarrollo sostenible y derechos humanos.

- Mecanismos de denuncia: adaptación de canales institucionales de comunicación con externos para recepción de información sobre posibles vulneraciones de los DDH por parte de la compañía o su cadena de valor.

- Evidenciar acciones responsables frente al compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos en todos los ámbitos de acción y alcance de la compañía.

- Contribuir con el éxito de la agenda 2030 de los Objetivos de desarrollo sostenible.

- Asegurar el respeto, la promoción y prevención de los Derechos Humanos, generando en los grupos de interés seguridad y tranquilidad con la presencia de Stork en territorio.

3.6.4.5 Manual de gestión de los derechos humanos. Stork, debe ser una compañía comprometida con el fomento de acciones laborales y administrativas que permita un buen relacionamiento con los grupos de interés, y a su vez, dar cumplimiento a la legislación vigente y buenas prácticas de la comunidad internacional y el sector. Los derechos humanos se constituyen

como eje central de una política de relacionamiento y procurando el mejoramiento continuo. En este sentido, este manual busca implementar estrategias que permita afianzar el compromiso de los colaboradores con el respeto a las individualidades y diferencia de los territorios en los cuales Stork hace presencia, permitiendo que las operaciones y colaboradores identifiquen panoramas adversos para que la presencia en territorio sea armónica y aceptada por los grupos de interés.

El manual pretende:

- Determinar el aseguramiento de la compañía en la prevención de impactos de la potencial vulneración a los Derechos Humanos de los grupos de interés presentes en los territorios.
- Asegurar la debida diligencia en las acciones corporativas y operativas.
- Implementar estrategias de sensibilización, capacitación e identificación de impactos a los derechos humanos de los colaboradores.
- Generar espacios de diálogo con los grupos de interés para el conocimiento de los avances en el sector sobre derechos humanos.

La gestión de los derechos humanos hace parte integral de la responsabilidad social de la compañía, reflejando la gestión preventiva y anticipada de los riesgos asociados a las operaciones, generando directrices en el relacionamiento con los grupos de interés, siguiendo las recomendaciones y buenas prácticas de organismos nacionales y la legislación vigente. Las directrices serán materializadas en las operaciones a través del programa de DDHH por la gerencia de sostenibilidad.

3.6.4.6 Proceso para el manual de gestión de los derechos humanos

Objetivo: Garantizar el respeto, cumplimiento y promoción de los derechos humanos en la compañía, por medio de la prevención de impactos potenciales de vulneración, del aseguramiento de la debida diligencia de las acciones corporativa, operativas y de la generación de espacios de diálogo y sensibilización con los grupos de interés.

Así entonces, el manual de derechos humanos se dividirá en 3:

Debida diligencia y gestión de riesgos e impactos.

- Matriz de riesgo: La debida diligencia parte de un enfoque preventivo y transversal, la identificación de los potenciales impactos negativos que causan en la operación los grupos de interés, permitirá crear planes efectivos de mitigación y remediación en las afectaciones a los Derechos Humanos y una estrategia de atención y respuesta de una eventual materialización de una situación no deseada.

- Política de DDHH de la compañía: Fortalecer y ampliar el compromiso de la alta gerencia y la inclusión de la debida diligencia como eje central de la acción de la compañía, consolidando una cultura de protección y respeto por los derechos humanos contribuyendo a la sostenibilidad de la organización.

- Cadena de abastecimiento sostenible: Involucrar a la cadena de suministro en el conocimiento y compromiso de la política de derechos humanos de la compañía, comprometiendo a los proveedores y contratistas con la identificación de riesgos e impactos, informando, gestionando y adhiriendo a sus acciones a lo determinado en este manual de gestión.

Educación

- Creación de E-learning DDHH: Con el E-learning se fortalecen los conocimientos y el entendimiento de los líderes de la compañía para asumir el compromiso del trabajo desde la prevención. Podrán alcanzar la capacidad de detectar de forma temprana amenazas a los derechos

humanos que pueden prevenir futuras reclamaciones y daños en la reputación a través de espacios que permitan forjar herramientas para llevar a la compañía más allá del riesgo y aportando cambios positivos en los grupos vulnerables detectados.

Divulgación

- **Semana DDHH:** Convoca a los colaboradores, clientes, comunidades, autoridades locales y trabajadores de la cadena de suministro para actualizar, fortalecer y ampliar los conocimientos en materia de DDHH, debe ser un esfuerzo en conjunto. Es una semana que permitirá la comunicación a través, de los medios digitales de los cuales dispone la compañía, realizando actividades y recreativas. A través de actividades diseñadas, los grupos de interés participantes podrán conocer los avances de la compañía en materia de DDHH y así, entender por qué una compañía que se encuentra en el sector hidrocarburos maneja un sistema de atención y prevención para los derechos humanos.

- **Canales de atención:** Los mecanismos de reporte y denuncia ocupan un papel protagónico en la debida diligencia y permite responder a los impactos y denuncias identificados. Se hará por medio del procedimiento que tenga la compañía para la atención de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones. Se realiza la revisión y seguimiento de las vulneraciones planteadas con las áreas involucradas y se responde a través del mismo medio por el cual fue instaurada la PQRSF.

3.6.4.7 Declaración pública DDHH

Declaración de la Política de Promoción y Respeto de los Derechos Humanos.

La alta dirección de la compañía con el fin de reconocer que las empresas tienen la responsabilidad de respetar los Derechos Humanos, el compromiso de proteger, respetar y remediar con debida diligencia los impactos que se generen por nuestro accionar en Derechos humanos. A través de la adopción de un enfoque integrado, transversal a todas las áreas e involucrando todas las partes interesadas, Stork se compromete a:

- Identificar, prevenir, mitigar, remediar y/o compensar en caso de impactos sobre los Derechos Humanos.
- Crear un entorno laboral en el que todos se sientan responsables, seguros y libres.
- No emplear mano de obra infantil o cualquier otra forma de trabajos forzados y obligatorios y no tener ningún tipo de relación comercial con aquellos que no cumplan este principio.
- Incluir la identificación de los riesgos en Derechos Humanos dentro del sistema de gestión del riesgo corporativo.
- Promover prácticas que reflejen el respeto por la equidad de género.
- No reconocer como interlocutores, ni establecer relaciones institucionales con grupos al margen de la ley, ni actores sociales ilegales.
- No tolerar la discriminación.
- Solo realizar negocios con proveedores y/o subcontratistas que respeten y no generen afectaciones negativas sobre los derechos humanos y se comprometan con el cumplimiento de esta política.

- Promover prácticas que reflejen el respeto por la equidad de género.
- Privilegiar los espacios de diálogo con los grupos de interés como la vía más efectiva para abordar asuntos relacionados con los derechos humanos.
- Respetar los derechos de las comunidades étnicas y afrodescendientes, en el desarrollo de los proyectos, Tomar las medidas necesarias para promover el respeto por las costumbres y a la cultura de las comunidades étnicas y afrodescendientes con las que se tenga relación.
- Generar valor social, económico y ambiental en el entorno donde se desarrollan las operaciones.
- Respetar el derecho de asociación de nuestros colaboradores y apoyar los derechos de los individuos a representarse a sí mismos.
- Generar valor social, económico y ambiental en el entorno donde se desarrollan las operaciones.
- Aplicar jornadas laborales y prácticas de remuneración conforme a la legislación laboral vigente.

La implementación de esta política se basa en la comprensión, planificación y detección temprana de los impactos potenciales, visibilizando la compañía a partir de las acciones en derechos humanos, buscando el respeto y la atención oportuna desde un enfoque estratégico.

También informamos a todos los interesados los canales para la presentación de denuncias a través del procedimiento de atención y recepción PQRSF como mecanismo de información reporte confidencial.

Figura 4.

Resumen del manual de promoción y respeto por los derechos humanos Stork

DDHH
POLÍTICA DE PROMOCIÓN Y RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS

¿Qué son los derechos humanos?

En la proclamación universal de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, definen los DDHH así: "Son los derechos inherentes a todos los seres humanos, sin discriminación alguna por motivo de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición. Todos tenemos derecho a ellos, sin distinción alguna, como la vida, la libertad, la seguridad, la igualdad ante la ley, entre otros."

¿Quiénes hablan de derechos humanos?

- Organización de las Naciones Unidas
- Organización para la cooperación y el desarrollo económico.
- Guía de responsabilidad social empresarial ISO 26000

¿Por qué es importante que las empresas se involucren en políticas de DDHH?

Para contribuir al desarrollo sostenible y ser socialmente responsable, las empresas deben comprometerse con los derechos humanos y tener practicas que aporten significativamente las políticas de DDHH

¿Cómo se involucra Stork Perú con los Derechos humanos?

Se creó un manual de gestión de Derechos Humanos, que previene la vulneración de los DDHH de los grupos de interés, implementando estrategias de sensibilización, capacitación y espacios de diálogos que conlleven avanzar en esta temática.

¿Qué acciones se tienen previstas en Stork para promover los DDHH?

- Debita diligencia ante sucesos de vulneración de DDHH
- Difusión de la política de DDHH
- E-learning DDHH
- Semana DDHH
- Canales de atención en caso de vulneración

3.6.5 Modelo de gestión del medio ambiente

Para proponer estrategias que promuevan el cuidado del medio ambiente se muestran datos que la compañía proporcionó en el informe de sostenibilidad del año 2021:

3.6.5.1 Emisiones de efecto invernadero. Se realizó un seguimiento a las emisiones directas de gases de efecto invernadero en las operaciones, disminuyendo la emisión en 2021 como se muestra en la tabla:

Tabla 8.

Emisiones de efecto invernadero

Año	2020	2021
Número de proyectos	13	16
Emisiones GEI (Ton)	1907	1571

La compañía indica que, la reducción de las emisiones se redujo luego de acabar algunos proyectos que producción la mayoría de las emisiones.

3.6.5.2 Consumo energético. La mayoría de las operaciones requieren gran cantidad de consumo energético, pero el cliente es quien suministra el recurso en mayor proporción, por lo que no se puede hacer una medición exacta del consumo real en las operaciones. Estos consumos mostrados a continuación tienen en cuenta la zona administrativa de los proyectos.

Tabla 9.*Consumo energético*

Año	2020	2021	Variación porcentual
Consumo de energía eléctrica (Kwh)	13.408	43,941	227,72%

Hay que tener en cuenta que, el consumo energético en el año 2020 es mucho mas bajo, por el cierre de las instalaciones administrativas derivadas de la pandemia COVID 19 y además la instalación de las oficinas de los nuevos proyectos de la compañía.

3.6.5.3 Consumo de Diesel y gasolina**Tabla 10.***Consumo de Diesel y gasolina*

Año	2020	2021	Variación porcentual
Consumo de diésel (Gal)	64203	67729	5,49
Consumo de Gasolina (Gal)	9430	1156	-87,74

El aumento de Diesel se debe al aumento de los vehículos para la operación, y el consumo para el uso de equipos de mantenimiento.

3.6.5.4 Consumo de agua. Al igual que el consumo de energía eléctrica, en la mayoría de las operaciones, el cliente es quien suministra el recurso. El incremento del consumo se da debido al aumento de las oficinas administrativas con los nuevos proyectos en ejecución.

Tabla 11.*Consumo de agua*

Año	2020	2021
Consumo de agua (m3)	557,5	13.334

La compañía manifiesta que se han generado estrategias para que el consumo hídrico para las operaciones se le dé un uso eficiente y adecuado, evitando los desperdicios y la contaminación de fuentes hídricas.

3.6.5.5 Generación de residuos. La compañía tiene gestiona los diferentes tipos de residuos dependiendo de su naturaleza, disponen de manera diferente cada uno de ellos, evitando que se materialicen impactos de contaminación.

Tabla 12.*Generación de residuos*

	Peligrosos (Ton)	0,58
Tipo de residuo	Reciclables (Ton)	0,05
	Ordinarios (Ton)	0,92
	Total	1,55

Los residuos peligrosos se generan en las operaciones en campo petrolero, mantenimiento mecánico y obras civiles. Produciendo material impregnado con hidrocarburos, partes y repuestos defectuosos de equipos, además de envases de aceites y bombillos. Estos residuos se eliminan por medio de incineración.

Los residuos reciclables en su mayoría se componen de cartón, plástico y chatarra en las actividades de mantenimiento mecánico, electricista y en las actividades administrativas. Estos residuos se reutilizan en algunos casos.

Los residuos ordinarios provienen de los alimentos que proveen los empleados en las operaciones, generan residuos de recipientes y empaques de alimentos usados y restos de comida. Estos residuos se llevan a un relleno sanitario.

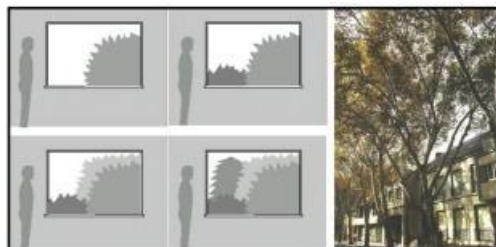
Estrategias para mitigar los impactos al medio ambiente en las operaciones

3.6.5.6 Disminución consumo de energía eléctrica. Debido a que el consumo de energía eléctrica en la compañía se presenta en su mayoría en las sedes administrativas, se recomienda una estrategia que disminuya el consumo de este recurso, por medio de la instalación de túneles solares en las oficinas administrativas.

La iluminación natural en un espacio cerrado puede ingresar de dos formas en específico: De manera directa o indirecta. La iluminación directa implica que la luz natural penetre el recinto a través de ventanas u otras aberturas y la luz indirecta es la que llega a un espacio producto de la reflexión, generalmente en muros, pisos o plafones. (Pattini, 2006)

Figura 5.

Ejemplo de luz natural en un edificio



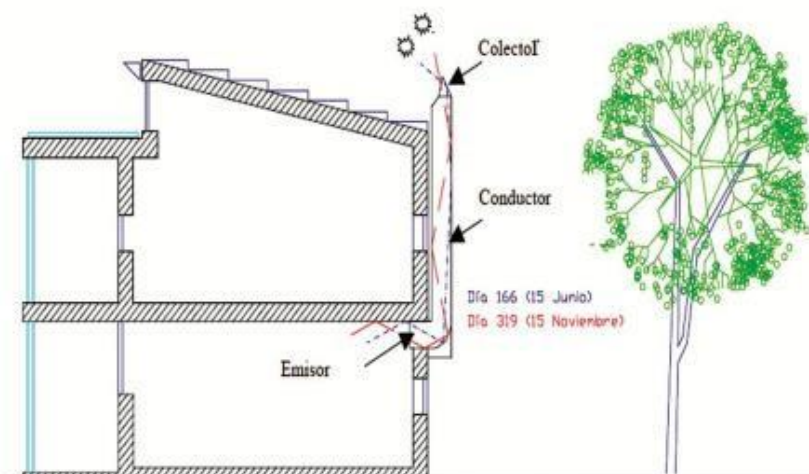
Nota. Tomada de (Pattini, 2006)

La anterior figura, puede mostrar que el proceso de la penetración de la luz natural puede intervenir varios elementos, la bóveda celeste, el movimiento del sol, la nubosidad, el entorno natural y artificial y vegetación, qué hacen que pueda variar la iluminación de los interiores. Se muestra la variación de la luz natural que ingresa desde la ventana en una casa debido a las variaciones estacionales.

Debido a que las oficinas actuales de Stork no tienen posibilidades de recibir luz natural porque no tienen ventanas que sea suficiente para ingresar la cantidad que se necesita para iluminar todos los espacios, se recomienda instalar una de las herramientas para implementar luz solar en oficinas que tienen estas dificultades, los túneles solares. Esta herramienta “tiene tres partes constitutivas; Un Captador de luz solar, un conductor de luz solar y un emisor de luz al interior del local” (Piérola San Miguel, 2012)

Figura 6.

Ilustración de funcionamiento panel solar



Nota. Tomada de: (Piérola San Miguel, 2012)

Figura 7.

Ilustración del túnel solar



Nota. Tomada de: (Skydom, 2023)

Figura 8.

Figura de túnel solar en techo



Nota. Tomada de: (Manuj, 2023)

Figura 9.

Explicación del funcionamiento del túnel solar



Nota. Tomada de: (NCYT Amazings, 2021)

Tener un sistema de monitoreo del consumo energético provoca que las personas tomen conciencia de los altos consumos y promueve el ahorro energético, promoviendo acciones que garanticen un uso eficiente de la energía eléctrica. (Garrido & Cevallos, 2019)

Si los consumidores pudieran monitorear la cantidad de energía que utilizan, para que la utilizan y cuánto les cuesta, entonces podrían tomar decisiones sustentadas en bases sólidas que hagan posible optimizar el consumo y minimizar los recursos económicos destinados para este fin. (Cuevas Muños & Lozano García, 2017)

Considerando lo expuesto, resulta imperativo proponer la implementación de un sistema de monitoreo constante del consumo de energía eléctrica. Esto permitirá identificar las áreas que presentan un mayor consumo, así como determinar los períodos o proyectos que ocasionan un aumento significativo en dicho consumo. A partir de los datos recopilados mediante esta medición, será posible desarrollar estrategias que promuevan la adopción de nuevas medidas orientadas a reducir el consumo de energía eléctrica. Además, se podrá evaluar la eficacia de las medidas ya implementadas con el objetivo de reducir dicho consumo.

3.6.5.7 Programa de capacitaciones reducción de combustible. La reducción del consumo de combustible en las operaciones se puede reducir mediante estrategias que permitan la mejorar la manipulación de vehículos y maquinas que requieran combustible (Fernández Romero, 2020). Mediante capacitaciones que hablen de la importancia de cuidar el medio ambiente y reducir la huella de carbono, los trabajadores que manipulan en las operaciones combustible pueden familiarizarse con las técnicas mas comunes y efectivas para la reducción de consumo de combustible, con esto se puede crear implementar un sistema que incentive los trabajadores que tengan un consumo responsable, para así generar interés y sea eficiente el plan de capacitación.

Para ser conscientes de la reducción necesaria, se debe implementar un registro del consumo de combustible, para que ayude a crear medidas para reducir los consumos y permita evaluar las estrategias que se van a tener en cuenta. Estas mediciones ayudan a identificar debilidades o fortalezas en las operaciones, permitiendo conocer donde se pueden focalizar las estrategias y lograr soluciones efectivas. Los retos ambientales actuales han impulsado la investigación científica y el desarrollo tecnológico acerca de nuevos combustibles y nuevas

técnicas que conduzcan a la minimización del impacto ambiental que produce el uso regular de maquina y vehículos. (O. Blumberg, Walsh P., & Pera, 2003).

De acuerdo con lo descrito anteriormente, se sugiere la implementación de un programa de capacitación para todos los colaboradores que tengan contacto con máquinas o vehículos que requieran combustible, para así reducir considerablemente el consumo de este y las emisiones que estos generan en las operaciones de Stork.

La buena manipulación de las herramientas que requieran combustible traerá beneficios para todas las partes, a nivel general se reducirá la contaminación ambiental, Emisiones de Dióxido de Carbono. Los operarios tendrán un manejo más seguro, reducción en riesgos accidentales y emisiones de ruidos, y tendrán menos estrés y tensión. Y ahorro de combustible a largo plazo. (Fernández Romero, 2020).

Contenido de la capacitación

- Metodología (beneficios de la conducción eficiente para el conductor y la maquina/vehículo)
- Consumo de combustible y emisiones.
- Estrategia para disminuir el consumo de combustible.
- Características que disminuya el consumo de combustible.
- Características de una manipulación de máquinas eficientes.
- Características de una conducción vehicular eficiente.
- Soporte técnico de las maquinas que se manipulan en las operaciones.
- Logros obtenidos a nivel global con una manipulación limpia.
- Evaluación de parámetros.

3.6.6 Asuntos de consumidores

3.6.6.1 Proposito. Reconocer la importancia, respetar y hacer valer los derechos fundamentales de los consumidores de Stork, por medio de medidas que garanticen la ejecución de las operaciones sin infringir afectaciones de los clientes. Esto contribuirá a que la compañía tenga una buena reputación publica frente todas las empresas y la sociedad en general. Coordinando espacios de diálogos con los clientes para mantener licencias en las extracciones de recursos naturales, un tratamiento ético con los consumidores aporta significativamente el tratamiento en las intervenciones comunes al momento de evaluar las alternativas con las autoridades reguladoras de los proyectos en concesión.

3.6.6.2 Marco referencial. Teniendo en cuenta que el consumidor es un pilar fundamental para las compañías, las naciones unidas proporcionaron un documento con información esencial para que las empresas tuvieran una guía para la protección del consumidor. Atraves de directrices y recomendaciones, este documento promueve la protección de los consumidores en ámbitos de salud, seguridad y económicos para que estos puedan tomar decisiones bajo ambientes justos.

Teniendo en cuenta los intereses y las necesidades de los consumidores, las presentes directrices para la protección del consumidor persiguen los siguientes objetivos:

- 1) Ayudar a los países a lograr o mantener una protección adecuada de sus habitantes en calidad de consumidores.
- 2) Facilitar modalidades de producción y distribución que respondan las necesidades y los deseos de los consumidores.

3) Alentar a quienes se ocupan de la producción de bienes y servicios y de su distribución a los consumidores a que adopten estrictas normas éticas de conducta.

4) Ayudar a los países a poner freno a las prácticas comerciales abusivas de todas las empresas, a nivel nacional e internacional, que perjudiquen a los consumidores.

5) Facilitar la creación de grupos independientes de defensa del consumidor.

6) Fomentar la cooperación internacional en la esfera de la protección del consumidor.

7) Promover el establecimiento de condiciones de mercado que den a los consumidores una mayor selección a precios más bajos.

8) Promover un consumo sostenible. (Directrices para la protección del consumidor, 2016)

Las directrices son enfáticas en que se debe enfocar las necesidades legítimas de los consumidores para tratar los asuntos correspondientes, las cuales son:

Seguridad: Derecho que tienen los consumidores a acceder a productos libres de peligro.

Estar informado: Acceso a información adecuada para la toma de decisiones de acuerdo con sus deseos y necesidades individuales y a estar protegidos de publicidad engañosa o información errónea.

Escoger: Tener la capacidad de elegir el producto o servicio a precios accesibles con la garantía de una calidad satisfactoria.

Ser escuchado: Libertad de formar grupos de consumidores que puedan presentar sus opiniones en los procesos de toma de decisiones que les afecten.

Ser compensado: Compensación por productos mal elaborados o servicios insatisfactorios.

Educación: Recibir educación sobre sus derechos y obligaciones, impactos ambientales, sociales y económicos permitirán que los consumidores tomen decisiones fundamentales e independientes respecto a los productos y servicios.

Un ambiente saludable: Encontrarse un ambiente que no ponga en riesgo el bienestar de las generaciones presentes y futuras.

Para plantear alternativas adecuadas con los consumidores, también se revisó la definición de comercio justo:

“El comercio justo en un sistema comercial basado en el dialogo, la transparencia y el respeto, que busca una mayor equidad en el comercio internacional prestando especial atención a criterios sociales y medioambientales. Contribuye al desarrollo sostenible ofreciendo mejores condiciones comerciales y asegurando los derechos de productores/as y trabajadores/as desfavorecidos” (Organización Mundial del Comercio Justo, s.f.)

y los criterios que las organizaciones deben cumplir:

1) Creación de oportunidades para productores con desventajas económicas: El objetivo de la organización es que los pequeños productores marginados ya sean empresas familiares independientes o cooperativas, pasen de la pobreza y la inseguridad de los ingresos a una autosuficiencia económica y propia

2) Transparencia y responsabilidad: La organización actúa con transparencia en su gestión y relaciones comerciales y es responsable con sus grupos de interés, respeta la sensibilidad y confidencialidad de la información comercial que se proporciona.

3) Prácticas comerciales justas: La organización comercializa velando por el bienestar social, económico y ambiental de los productores marginados y no obtiene ganancias a expensas de ellos. Protege la identidad cultural de los pequeños productores que reflejan sus diseños

artesanales y productos alimenticios. Los proveedores entregan los productos a tiempo y respetan los contratos.

4) Paga un precio justo: Se pagará un precio justo a los productores, este pago significa la provisión de una remuneración socialmente aceptable la misma será establecida con el consentimiento de los propios productores. Este pago justo debe tomar en cuenta el principio de igual pago por igual trabajo entre hombres y mujeres.

5) Asegurar ausencia de trabajo infantil y trabajo forzoso: La organización debe asegurar que no hay trabajo forzoso en sus actividades, si existe la participación en alguna actividad se debe garantizar el bienestar y seguridad de los niños.

6) Compromiso con la no discriminación, equidad de género y libertad de asociación, proporcionando igual cantidad de oportunidades para hombres y mujeres, teniendo en cuenta también las necesidades de las mujeres embarazadas y en periodo de lactancia. Además, respetar el derecho que tienen los empleados para formar asociaciones y afiliarse a sindicatos de su elección.

7) Asegurar buenas condiciones de trabajo: La organización debe proporcionar un entorno de trabajo seguro, saludable y en buenas condiciones para los empleados. Busca crear conciencia y mejorar las prácticas de salud y seguridad en los productores.

8) Facilitar el desarrollo de capacidades: Las organizaciones que trabajan directamente con los pequeños productores les ayudan a que mejoren sus habilidades de gestión, capacidades de producción y el acceso a los mercados.

9) Promoción del comercio justo: La organización se encarga de informar a los clientes sobre los productos que comercializa y las organizaciones de productores que elaboran los productos. Se utilizan técnicas honestas de comercialización y publicidad.

10) Respeto por el medio ambiente: La organización debe tratar de minimizar el impacto de sus residuos sobre el medio ambiente, utilizando tecnologías limpias para la producción que reduzcan el consumo de energía. (Coordinador estatal de comercio justo, s.f.)

Para tener en cuenta la satisfacción del cliente, gestión de quejas y resolución de controversias, se consultó 3 guías de la familia ISO que habla al respecto para ayudar a mantener un margen de respeto entre derechos y obligaciones de los consumidores, las guías son las siguientes:

ISO 10001: Proporciona orientación para ayudar a una organización a determinar que las disposiciones de su código para la satisfacción del cliente cumplen las necesidades y expectativas del cliente. (Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones, 2018)

ISO 10002: Procesos de gestión de reclamaciones: esta norma orienta a la organización sobre cómo abordar correctamente las quejas de los productos o servicios. (Hughes & Karapetrovic, 2006)

ISO 10003: Resolución de conflictos externos: trata las situaciones en las que la empresa no ha sido capaz de resolver las quejas a través de sus mecanismos internos. (Norma Internacional ISO 10003, 2018)

Estas normas contribuyen un acompañamiento importante frente las preocupaciones que tengan los consumidores y satisfacer las necesidades y cumplan a cabalidad con las expectativas del servicio prestado en Stork.

Como se evidencia en lo anterior, varios aspectos de los Derechos del Consumidor guardan una estrecha relación con lo establecido en el capítulo sobre Asuntos de Consumidores de la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social. En ambos casos, se enfatiza la importancia de satisfacer las

necesidades de los consumidores. Además, se hace hincapié en el derecho de los consumidores a recibir información precisa, íntegra y honesta acerca de los productos disponibles en el mercado. Las empresas tienen la responsabilidad de divulgar abiertamente los precios, características, garantías y otros aspectos relevantes de sus productos, de modo que los consumidores puedan tomar decisiones informadas con total libertad. También se abordan temas relacionados con la protección del consumidor frente a prácticas de publicidad engañosa o que puedan perjudicar su bienestar. Tanto la Ley Orgánica como la Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social destacan la importancia de promover el consumo responsable entre los consumidores. Esta promoción no solo contribuye al cuidado del medio ambiente, sino que también beneficia a la sociedad y a las generaciones futuras.

Considerando las referencias previamente mencionadas, se han elaborado preguntas orientadoras con el propósito de crear entornos que aseguren el cumplimiento de las obligaciones de Stork, protejan los derechos de los consumidores y que estos cumplan satisfactoriamente sus deberes una vez conocidos.

- 1) ¿La calidad del servicio que prestamos hace parte de la cultura de la empresa y busca conseguir la máxima satisfacción de nuestros clientes?
- 2) ¿Stork presenta información clara y honesta al momento de ofrecer los distintos servicios?
- 3) ¿Se realizan evaluaciones periódicas para conocer la satisfacción del cliente?
- 4) ¿Existe un procedimiento para registrar y tramitar los reclamos/sugerencias u opiniones de los clientes?
- 5) ¿Stork reconoce errores y propone acciones para mejorar situaciones que no satisfacen las necesidades de los clientes?

- 6) ¿Se utiliza información de reclamos para mejorar el servicio prestado?
- 7) ¿Se cuenta con un canal para resolver inquietudes directas e indirectas de los clientes?
- 8) ¿Se monitorea las respuestas y las soluciones a las recomendaciones de los clientes?
- 9) ¿Stork pone a disposición de los consumidores información sobre sus derechos y deberes?
- 10) ¿Stork cuenta con una política de protección a la información privada del consumidor?
- 11) ¿La compañía promueve el entrenamiento para ofertar los servicios con garantía de calidad y atención ágil?
- 12) ¿Se involucra a todo el personal en busca de la mejora continua en la satisfacción de los clientes?
- 13) ¿Stork es reconocido por la calidad al momento de generar la interacción de oferta y feedback con los clientes?
- 14) ¿La compañía entrega a los consumidores datos relevantes sobre la seguridad del servicio prestado y en la divulgación de estos?
- 15) ¿Stork provee a los clientes información certera, y confiable sobre los impactos ambientales y sociales relacionados a la operación de la compañía?
- 16) ¿La compañía es clara, precisa y abierta al momento de definir con el cliente precios, términos de pago y garantías del servicio?

Para la realización de estas preguntas se tuvo también en cuenta las directrices de la Norma ISO 26000 y así tener un panorama completo de cómo la empresa trata los asuntos del consumidor. Para que las preguntas tengan validez al realizar acciones en bienestar de los consumidores, se debe recolectar la información con personal que tenga conocimiento amplio en el funcionamiento directo e indirecto de Stork, en este sentido, los líderes de las áreas actuales de la compañía:

Recursos humanos, Medio ambiente, salud y seguridad, área comercial, área de operaciones, área jurídica, abastecimiento, innovación y área informática.

Lo ideal es que la aplicación de estas preguntas con los trabajadores de Stork sea de desarrollen de manera trimestral, para que la retroalimentación permita definir bases sólidas, que promuevan la creación de estrategias acopladas a los lineamientos de la norma ISO 26000;2010 y las referencias consultadas en este asunto fundamental de la norma. Ya que, al responder, la empresa tendrá información completa de cómo es el trato con los consumidores en ese periodo y así se pueden mejorar en las debilidades que se encuentren con las recomendaciones directas que brinda la norma, mencionadas anteriormente.

3.6.7 Practicas justas de operación

Para la gestión de esta materia fundamental que la ISO 26000; 2010 la define de la siguiente manera: “Las empresas deben manejar una conducta ética en sus transacciones y procesos organizacionales. Deben manejar la coherencia en las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras”. Se propone establecer modelos de relacionamiento que busquen estar en territorio constantemente para así construir relaciones de confianza con los grupos de interés, estas acciones estratégicas deben ir en caminadas a las políticas de sostenibilidad de la compañía.

Una alternativa para tener un relacionamiento responsable, adecuado y sostenible con los grupos de interés presentes en las zonas en las que Stork tiene influencia, es crear una herramienta que busque otorgar respuestas claras y oportunas de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias

y/o felicitaciones. “Los antecedentes asociados al manejo de las PQRSF se enmarcan en mejorar el servicio con las partes interesadas y centrar el manejo de información en actividades relacionadas en su gran mayoría con servicios como educación, servicios públicos o financieros”

3.6.7.1 Marco referencial

3.6.7.1.1 Sistema PQRSF. Es un sistema que permite recibir y conocer en tiempo real las diferentes percepciones que tienen las personas sobre los servicios y procesos que ofrece la empresa, con el fin de dar respuesta oportuna, monitorear la calidad y reconocer el valor que merecen las opiniones, para así mejorar, mantener y cuidar las relaciones con los grupos de, cuidando así la reputación empresarial. (Pontificia Universidad Javeriana, 2022)

PQRSF es la sigla que recoge las expresiones típicas que un usuario hace sobre su percepción de los procesos internos de la compañía, corresponde a la abreviatura: Petición, queja, reclamo, sugerencia y Felicitación. (Pontificia Universidad Javeriana, 2022)

Petición: Escrito presentado con el fin de solicitar información sobre algún asunto de interés o consulta relacionada con la compañía. (Pontificia Universidad Javeriana, 2022)

Queja: Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula un sujeto de los grupos de interés con relación a los servicios o procesos de gestión de la compañía. . (Pontificia Universidad Javeriana, 2022)

Reclamo: Es todo derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución particular referente a la prestación indebida de un servicio o la falta de atención de una solicitud que se considera por parte del usuario como incompleta, injusta o ausente de lo previamente acordado o esperado. . (Pontificia Universidad Javeriana, 2022)

Sugerencia: Manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la compañía. . (Pontificia Universidad Javeriana, 2022)

Felicitación: Expresión o declaración positiva en las que reconoce un usuario que percibe un buen servicio y que se siente satisfecho con el mismo. . (Pontificia Universidad Javeriana, 2022).

3.6.7.2 Sistema de gestión PQRSF en Stork Perú. Esta herramienta está dirigida a colaboradores, comunidades, proveedores, clientes y autoridades. Buscando conocer los intereses y expectativas de los diferentes grupos de interés, para identificar las oportunidades de mejora para la organización y así comunicar satisfactoriamente la totalidad de las PQRSF radicadas en las oficinas, instalaciones o lugares de trabajo de Stork.

Procedimiento interno para recepción, tramite y respuesta de las PQRSF

- 1) Remitir la PQRSF al área de RSE asegurando que inmediatamente se pueda dar gestión de lo solicitado.
- 2) El área de RSE debe codificar y asignar una ruta de atención con el área encargada de el requerimiento presente, para que los funcionarios responsables gestionen correctamente.
- 3) Los funcionarios delegados deben generar un borrador de respuesta luego de hacer un análisis de la situación, y proceder a presentarlo al área de RSE para coordinar la respuesta definitiva en un plazo máximo de 10 días a partir de la radicación de la PQRSF.
- 4) Remitir la respuesta definitiva al peticionario en un plazo máximo de 15 días hábiles.

Temas frecuentes en las PQRSF en Stork y direccionamiento

Las PQRSF pueden contener inquietudes de todas las áreas, especialidades y temas que se desempeñen dentro de la compañía, se debe enviar a las áreas correspondientes y estas deben

atender los impactos generados en los grupos de interés para gestionar diariamente con sus equipos de la siguiente manera:

Recursos humanos/Nómina:

Todo lo relacionado con la liquidación y pago de derechos laborales, tales como:

- Solicitud de información relacionada con la historia laboral.
- Liquidación y/o pago de derechos laborales.
- Liquidación y/o pagos de incapacidades.
- Liquidación y/o pagos (cotizaciones) a seguridad social.
- Descuentos de nómina.

Recursos humanos/Administrativa:

- Solicitud de revisión de cualquier etapa del proceso de selección.
- Bienestar laboral.
- Cumplimiento requisitos del servicio público de empleo.

Área comercial/Financiera:

- Solicitud de pagos diferentes a derechos laborales.
- Solicitud de pagos en mora y/o revisión de pagos aplicados a proveedores y contratistas.

- Registro y actualización de datos para pago de proveedores.

HSEQ:

- Solicitudes relacionadas con las medidas de protección para trabajadores y/o prevención de accidentes de trabajo.
- Solicitudes relacionadas con evidenciar el cumplimiento de normas de salud ocupacional en Perú.

Recursos humanos/Coordinación médica:

- Estudios de patología de los trabajadores.
- Solicitud de historia clínica.

Abastecimiento:

- Solicitud de participación de proveedores locales bienes y servicios.
- Solicitudes relacionadas con la calidad y oportunidad en el suministro de bienes y la prestación de servicios por parte de proveedores de la compañía.
- Solicitudes relacionadas con el cumplimiento de las cláusulas del contrato firmado con cada proveedor.
- Solicitudes relacionadas con el incumplimiento de pagos por parte de los proveedores de Stork a sus subcontratistas.
- Solicitudes relacionadas con la calidad de la atención a los usuarios por parte de las IPS contratadas, el tiempo de entrega de resultados, la prestación efectiva-calidad de servicios y cumplimiento de las demás cláusulas del contrato firmado con el proveedor de Stork.

Luego de remitir al área encargada se debe codificar la información de la PQRSF y asignar una ruta de atención. El profesional social de la zona se encargará de llevar un control de las PQRSF entrantes, asignando un código a cada solicitud, hacer un resumen de esta, asignar a los responsables, el tiempo límite para responder el requerimiento por parte del área encargada y guardar los anexos de cada PQRSF.

Los funcionarios delegados deben gestionar lo solicitado luego de hacer un análisis de la situación para así identificar una estrategia de manejo y proyectar la respuesta para que con el personal de RSE se verifique el cumplimiento adecuado del requerimiento recibido.

Tener un buen manejo de las PQRSF entrantes y responder asertivamente nos permite evitar vías de hecho como mecanismo de presión para las inquietudes de las comunidades, contribuyendo así la continuidad operativa de los proyectos en ejecución, y también aporta evidencia la calidad de gestión ante los clientes. También permite hacer un seguimiento técnico en las respuestas de los temas que competen, previniendo así incumplimientos de tipo legal, reclamaciones de los clientes o del entorno. Esto también ayuda a identificar oportunidades de mejora para los procesos de cada área corporativa y para la compañía, fortaleciendo la imagen en los territorios y ante los clientes de Stork.

3.6.7.3 Guía para la atención de situación laborales y sociales. Teniendo en cuenta que el diagnóstico arrojó que, en ocasiones, las comunidades cerca a los proyectos de Stork presentan inconformidades frente a las acciones laborales corporativas, y por esto, es necesario establecer una guía para la atención de situaciones laborales y sociales e ir en concordancia con la norma ISO 26000;2010: “Las empresas deben manejar una conducta ética en sus transacciones y procesos organizacionales. Deben manejar la coherencia en las relaciones entre organizaciones y agencias gubernamentales, así como relaciones entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, entre otras”. Crear esta guía busca asegurar la correcta ejecución de los proyectos, captando constantemente las dinámicas sociales y laborales que se presenten en los grupos de interés, los cuales pueden llegar a afectar la normalidad de las operaciones a lo largo y ancho del territorio peruano, por las diferentes expectativas, intereses e inconformidades que se generen en el desarrollo de las operaciones. Se busca actuar con prevención para tener una gestión y atención correcta de situaciones de perturbación, antes, durante y después de las mismas,

logrando así identificar alertas y/o alarmas que puedan llegar a afectar a futuro la integridad de las personas y activos de la compañía.

Objetivamente se busca dar lineamientos claros frente a la administración y manejo de los conflictos sociales y laborales que se puedan presentar en los proyectos para la actividad minera, oil & gas de la compañía, y que presenten una amenaza para la viabilidad, continuidad y sostenibilidad del negocio.

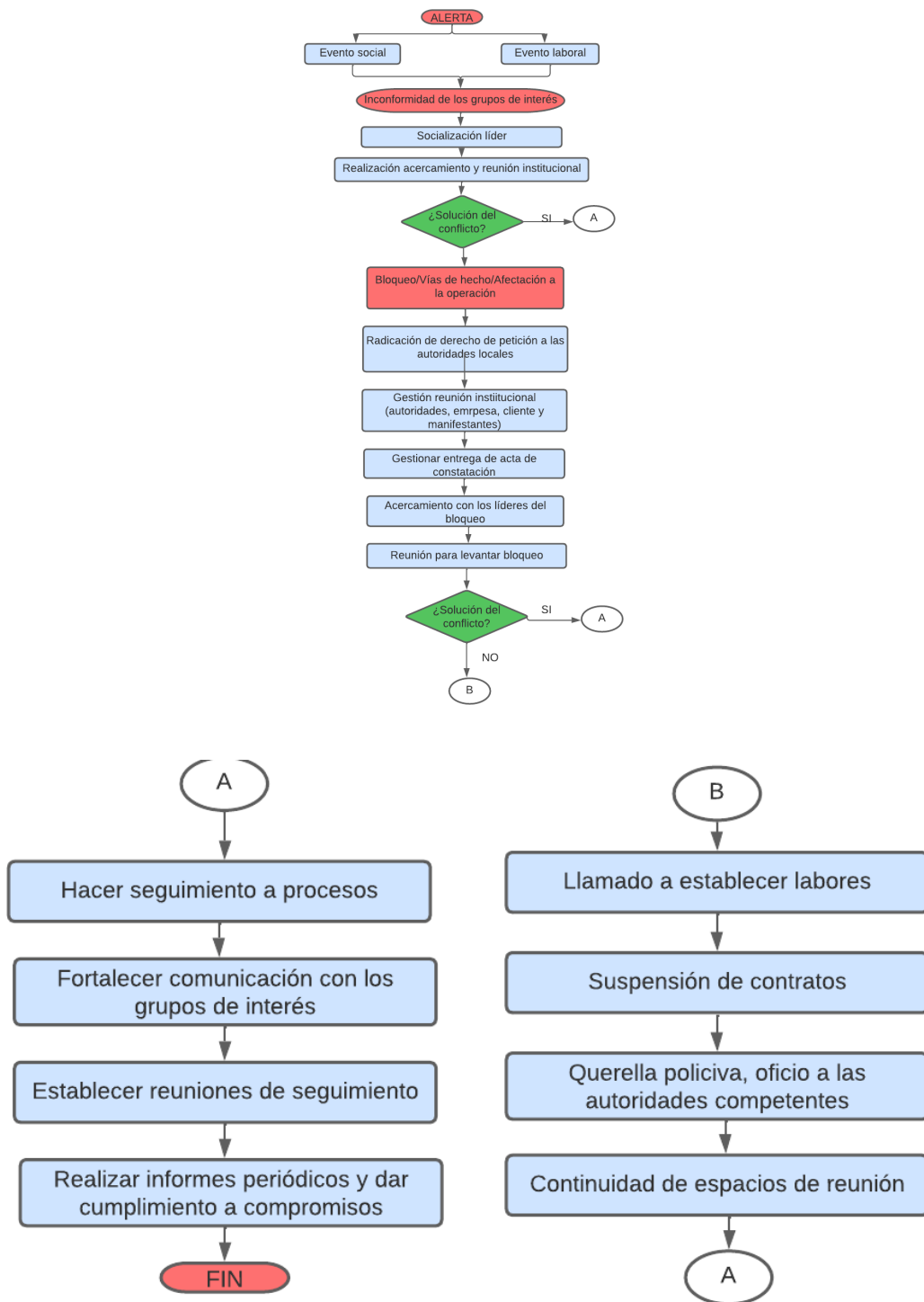
Específicamente se debe identificar la gestión y manejo de la organización, frente a situaciones que alteren la capacidad normal de la compañía y/o que involucren a mas actores para la posible solución de los conflictos. Luego de esto, alinear la responsabilidad, acciones y actuaciones de los proyectos frente a las situaciones de conflictividad social y laboral para así establecer recomendaciones que conduzcan a una mejora de las condiciones sociales, laborales y prácticas justas de las operaciones, así como la identificación y atención de riesgos laborales de forma temprana.

Los episodios de conflictividad llevadas a las vías de hecho son liderados generalmente por terceros (Comunidades, proveedores locales, colaboradores, sindicatos, y agremiaciones). Estos bloqueos de terceros y los paros afectan directamente la imagen, reputación, buen nombre e intereses de la compañía, así como su capacidad a la continuidad de operación y puede ver comprometido su patrimonio y derechos. Por tanto, la atención de estos conflictos debe ser prioridad, y aunque la atención es propia de la organización, es importante y fundamental involucrar a las instituciones y actores públicos y privados necesarios para que garanticen el manejo adecuado de la problemática presentada y puedan regular el cumplimiento normativo, laboral y de convivencia entre las partes para el retorno a la normalidad en territorio.

Guía general para la atención y manejo a conflictos laborales y sociales.

Figura 10.

Organigrama guía atención de eventos sociales



Las situaciones presentadas se pueden categorizar por directas e indirectas. Directas cuando la alerta y/o vía de hecho se genere por acción u omisión de la compañía en temas sociales, ambientales o laborales con los grupos de interés. Indirectas cuando la alerta y/o vía de hecho se genere por acción u omisión de un tercero que no es responsabilidad de la compañía, pero esta podría afectar la continuidad operativa de la misma.

De la misma manera, las situaciones pueden ser eventos de carácter social, o de carácter laboral. Los eventos de carácter social presentan bloqueos, concentraciones, paros, etc. desarrollados por terceros que no están vinculados laboralmente a la compañía, y que aluden a las solicitudes y expectativas de carácter social, económico, ambiental, cultural, laboral, entre otros. Los eventos de carácter laboral presentan cese de actividades o asamblea permanente adelantados por trabajadores de la compañía, asociado a desacuerdos entre la empresa y sus trabajadores, en el que puede o no estar vinculado el sindicato. Por ser un conflicto laboral, no aplica por parte del empleador, la suspensión del contrato a los trabajadores que participan en dicha situación.

Es importante tener en cuenta que, las políticas de Stork se enmarcan en evitar la confrontación directa, y procurar la solución de los conflictos de manera concertada, consensuada y mediante espacios de dialogo con los grupos de interés y las autoridades, sin que pueda significar una aceptación de las acciones de hecho ni una renuncia a las acciones legales. La compañía debe apuntar a los siguientes objetivos en caso de eventos sociales o laborales:

- Preservar la vida, integridad física de las personas, las instalaciones y el medio ambiente.
- No generar perjuicios innecesarios e irremediables a los manifestantes.
- Evitar el ingreso a las instalaciones, de forma que, dentro de los márgenes de seguridad operativos, pueda mantener la operación o disminuirla a aspectos seguros.

- Evitar una repercusión mediática local y nacional que afecte la imagen de la compañía con los grupos de interés.

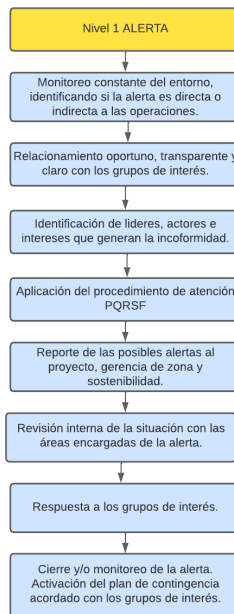
Con el fin de mantener una relación armónica, justa y transparente con los grupos de interés, se debe priorizar la gestión de las alertas para evitar así la materialización de estas en vías de hecho, para esto, se define e identifica los niveles de gestión de alertas y materialización de eventos.

3.6.7.3.1 Nivel 1 – Alerta (No hay materialización de protesta y/o vía de hecho).

Manifestación informal o formal de inconformidad con advertencia de posibles vías de hecho, por parte de uno o más grupos de interés, que generan una alerta social y/o laboral a la compañía, ya sea por situaciones directas o indirectas. El aviso de la alerta puede hacerla el miembro de la organización que identificó una situación que puede afectar la normalidad de las operaciones de Stork y es responsable de comunicar a la dirección del proyecto la información necesaria para el debido manejo de la alerta. Para que el manejo de la alerta sea manejado satisfactoriamente se debe involucrar los siguientes actores de la compañía:

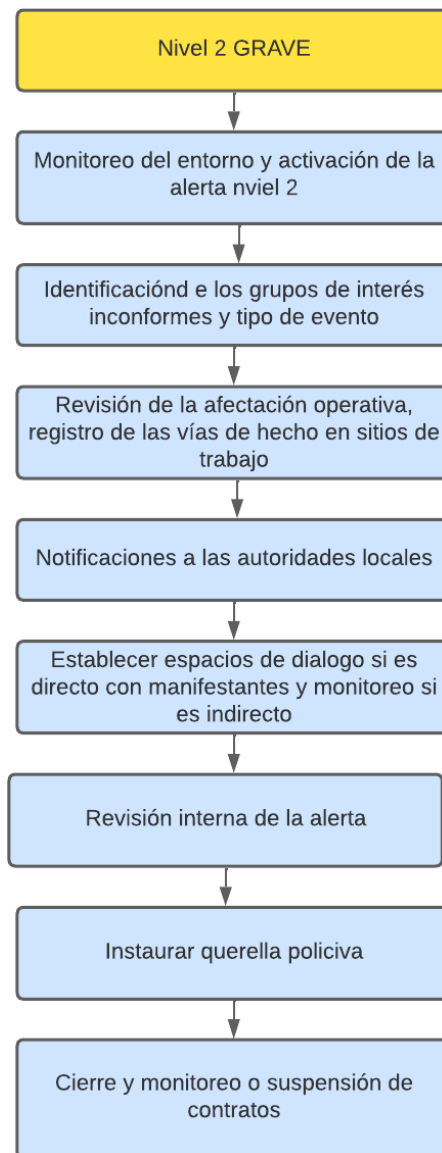
- Gerente de proyecto.
- Administrador de proyecto.
- Coordinador de seguridad física.
- Profesional RSE.
- Asesor del área jurídica.
- Profesional de cadena de abastecimiento (Si involucra temas con proveedores).

Se presenta una guía para la gestión de alertas del entorno en territorio:

Figura 11.*Organigrama nivel 1*

3.6.7.3.2 Nivel 2 – Grave (Materialización de alerta en vía de hecho). Manifestación pública de inconformidad en instalaciones de Stork, en alguna vía de acceso a las instalaciones y/u operaciones por parte de los grupos de interés, que afecten la continuidad operativa ya sea por situaciones directas o indirectas de la compañía. Dependiendo de la complejidad de la conflictividad social y la prolongada afectación a la operación, se deberá determinar la suspensión de contrato comercial en mutuo acuerdo con el cliente, lo cual conllevará la suspensión de contratos laborales de la compañía.

Al haber identificado que el nivel de alerta es nivel 2 por la complejidad de las inconformidades y expectativas, el equipo designado se reunirá para determinar el nivel del evento, la complejidad de la situación, análisis de las solicitudes e identificaciones de posibles soluciones. A continuación se presenta la guía para la gestión de alerta de este nivel:

Figura 12.*Organigrama nivel 2*

En este nivel de alerta, los colaboradores tendrán funciones específicas a realizar para llevar un tratamiento adecuado de la situación. Se definen las responsabilidades así:

Profesional RSE

- Analizar si se procede con la continuidad de radicación de notificaciones, monitoreo del entorno o concertar nuevo espacio con los grupos de interés.

- Informar los grupos de interés inconformes.
- Informar si es un evento social o laboral.
- Informar las inconformidades, expectativas y/o peticiones de los manifestantes.
- Informar si el evento es directo a las operaciones de Stork.

Gerente de contrato

- Análisis de la afectación operativa y alcance de las peticiones de los grupos de interés, esto con el fin de identificar la responsabilidad y acciones a seguir desde la compañía.

- Registro de las afectaciones a las operaciones de la compañía (Lugares, equipos, personas, etc.)

- Asegurar versión escritas de los colaboradores en los sitios afectados.
- Informar la cuantificación de costos asociados a pérdidas por la anormalidad social o laboral.
- Indicar la continuidad del plan de contingencia para minimizar los impactos de la operación.

- Informar la actualización en tiempo real.
- Comunicación continua con el cliente.

Profesional de recursos humanos

- Revisión y análisis de la información suministrada con el fin de orientar contractual y laboralmente al equipo en el relacionamiento y discurso a suministrar a los grupos de interés.

- Indicar el personal afectado por la situación.
- Remitir información necesaria a áreas de soporte.

- Mantener el dialogo e información con los trabajadores.

Coordinador de seguridad física

- Analizar la información suministrada por RSE, fuerza publica y seguridad física del cliente. Es importante el monitoreo de la seguridad y eventos externos que puedan aumentar la criticidad del evento.

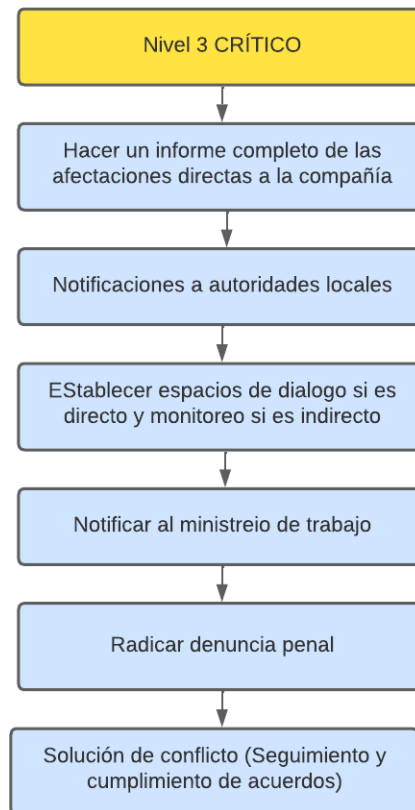
- Informar la afectación operativa.
- Asegurar el registro fotográfico y fílmico del evento.
- Indicar resultado del contacto y monitoreo con fuerza pública.
- Instaurar querrela policiva.

Coordinador de abastecimiento

- Revisión y análisis de la información presentada con el fin de proceder acercamiento con proveedores que se encuentren afectados por el evento.
- Indicar los servicios y equipos que estén en riesgos.
- Definir con operaciones la suspensión de servicios y contratos.
- Tomar las decisiones necesarias para el aseguramiento de equipos y maquinaria.

3.6.7.3.3 Nivel 3 – Crítico (*Desbordamiento de la protesta*). Imposibilidad total de ejecución del contrato operativo, ya sea por bloqueo, paros, concentraciones con hecho violentos que puede ser directos o indirectos.

En caso de persistir los eventos sociales y/o laborales que afecte el normal desarrollo de las operaciones de la compañía, se debe analizar la activación del nivel 3 de conflictividad de alcance directo o indirecto de la siguiente manera:

Figura 13.*Organigrama nivel 3*

Se caracteriza por acciones violentas aquellas que atenten contra los derechos humanos, integridad y la vida de las personas. Pueden ser cometidas por un individuo, grupo o por la totalidad de los participantes de una manifestación pública, que constituyan delitos bajo la legislación penal. En este caso, las acciones de la compañía se reducen en no participar directamente, dando paso a los roles y funciones de la autoridad local y fuerza pública encargados de garantizar la normalidad en el entorno. El profesional de RSE debe monitorear el avance de la situación con las autoridades locales y participar de manera activa en los espacios requeridos por estas.

Una vez superada la situación y llegada la solución del conflicto en cabeza de las autoridades locales y/o nacionales involucradas y formalizada la reactivación de los contratos, se

procede a volver a las operaciones comunes y notificar públicamente la solución del problema con los grupos de interés involucrados.

3.6.8 Participación y desarrollo de la comunidad

Para garantizar cumplir con esta materia fundamental, garantizar lo que indica la norma ISO 26000;2010: “Las organizaciones tienen un impacto con las comunidades cercanas a donde operan, una participación de ellas puede garantizar el bienestar de la sociedad en general” y captando el resultado del diagnóstico, Stork debe crear dos programas educativos, uno que promueva la capacidad de gestionar de líderes cercanos a las operaciones y otro que aporte y fortalezca los conocimientos de niños y niñas en las instituciones educativas cercanas a los proyectos en ejecución.

Aprende con Stork

Este programa estará dirigido a niños de colegios que estén cerca a las operaciones de Stork, el profesional social de la zona debe identificar los colegios que tienen un porcentaje alto en el relacionamiento con nuestras actividades para así hacer el acercamiento con las instituciones educativas y a realizar la debida actividad al menos una vez por mes en cada colegio.

Para que la contribución con los niños sea efectiva, se proponen 3 módulos: ser ciudadanos, mi relación con otros y mi relación con el entorno.

Figura 14.

Temas a tratar en aprende con Stork



Para la aplicación de estos módulos, es necesario que Stork contrate un proveedor que pueda asumir la temática con acciones dinámicas.

Aparte de los módulos propuestos anteriormente, se insta en que los niños también conozcan los objetivos de desarrollo sostenible y profundicen las siguientes temáticas:

Introducción a los objetivos de desarrollo sostenible

Se debe explicar de manera básica que son los objetivos de desarrollo sostenible

Historia detrás de los ODS y su importancia en el mundo.

Objetivo 1: Fin de la pobreza

¿Qué significa vivir en la pobreza?

Ideas para ayudar a las personas en situación de pobreza

Objetivo 2: Hambre cero:

La importancia de la comida saludable

Cómo podemos evitar el desperdicio de alimentos

Objetivo 3: Salud y bienestar

La importancia de mantenernos saludables

Consejos para llevar un estilo de vida saludable

Objetivo 4: Educación de calidad.

Por qué la educación es importante

Cómo podemos ayudar a que todos los niños tengan acceso a una buena educación.

Objetivo 5: Igualdad de género

Explicación de lo que significa la igualdad de género

Cómo podemos promover la igualdad en nuestras vidas

Objetivo 6: Agua limpia y saneamiento:

La importancia del agua limpia

Cómo podemos conservar el agua

Objetivo 7: Energía asequible y no contaminante:

Fuentes de energía sostenible

¿Cómo podemos ahorrar energía en casa?

Objetivo 8: Trabajo decente y crecimiento económico:

¿Qué es un trabajo decente?

Cómo podemos ayudar a crear empleos y oportunidades económicas

Objetivo 13: Acción por el clima

¿qué es cambio climático?

Cómo podemos cuidar nuestro planeta

Objetivo 15: Vida de ecosistemas terrestres

La importancia de la naturaleza y la biodiversidad

¿cómo podemos proteger la vida silvestre y los bosques?

Objetivo 16: Paz, justicia e instituciones solidas

La importancia de la paz y la justicia

¿Cómo podemos resolver conflictos de manera pacífica?

Teniendo en cuenta que la actividad se realizará con niños y es importante llevar un registro de los eventos realizados, tomar fotografías y videos, es necesario pedir autorización de los padres por medio de un formato para asentimiento de autorización uso de imagen menores de edad:

3.6.7.1 Formato asentimiento autorización uso de imagen de menores de edad

Yo _____, quien suscribe el presente documento, identificado(a) con documento de identidad número _____, obrando en calidad de Padre (___) o Madre (___) o Tutor (___), de la niña, niño o adolescente de nombre _____, identificado con el documento de identidad. Tipo ____, número _____ Expedido en _____, manifiesto que:

AUTORIZO a la niña, niño o adolescente a participar en el proyecto **APRENDE CON STORK**.

Con la suscripción de este consentimiento autorizo a STORK, para que sean tomadas fotografías, grabaciones de voz e imagen y de testimonios, así como del uso de estos, sujeto a las siguientes condiciones:

1. **Destinación:** El material podrá ser utilizado exclusivamente en sus campañas educativas e informativas a nivel nacional e internacional.

2. **Difusión:** El material podrá ser publicado en medios impresos y virtuales, divulgado en medios de comunicación masiva locales e internacionales, en redes sociales e internet, o cualquier otro medio de comunicación, únicamente para los fines anteriormente descritos.
3. **Tiempo de uso:** El material podrá ser utilizado durante mi vida y hasta 20 años más, por lo cual la presente autorización es irrevocable.
4. **Excepciones:** Todo lo anterior, con la única salvedad y limitación de aquellas utilidades o aplicaciones que puedan atentar contra la buena honra, buen nombre e intimidad personal y familiar en los términos previstos en las leyes locales e internacionales.
5. **Remuneración:** Reconozco que esta autorización se realiza en forma gratuita y, por tanto, manifiesto que no se nos adeuda suma alguna por concepto de este documento. En consecuencia, me comprometo a no reclamar valor alguno por concepto de la utilización que hiciera Stork cualquier otra persona, natural o jurídica, o que haya sido autorizada por la entidad para la utilización de las imágenes.
6. **Tratamiento de datos personales:** Conozco que la recolección y tratamiento de los datos se realizará de conformidad con lo dispuesto en las normas vigentes, así mismo fui informado de los derechos con que cuenta el titular de la información, especialmente a: conocer, actualizar y rectificar la información personal, revocar la autorización y solicitar la supresión del dato, las cuales se podrán ejercer a través de los canales presenciales, el correo electrónico: XXXXXXX (profesional social) y las líneas: (+51) 3xx3x5xx0

Suscribe:

FIRMA: _____

NOMBRE: _____

DOCUMENTO: _____

TELEFONO: _____

FECHA: _____

3.6.9 Formulación de indicadores de gestión

3.6.9.1 Indicador para medir la gestión de derechos humanos

Figura 15.

Indicador para medir la gestión de derechos humanos

Indicador # 1	Nombre del indicador: Gestión derechos humanos	Tipo de indicador	Cumplimiento de gestión
		Meta	90%
Objetivo del indicador	Conocer si la gestión de derechos humanos es eficiente	Pertinencia del indicador	Gestión de derechos humanos
Unidad de medida	%	Definición de variables de la fórmula	DB= Debita diligencia E= Educación D= Divulgación
Fórmula para su calculo	Gestión derechos humanos = (DB + E + D) / 3	Aspectos metodológicos	Se evalua el avance en la política derechos humanos, teniendo en cuenta que la política está dividida en 3, cada parte debe estar representado por un número del 1 al 100, el mayor puntaje se dará si se completó satisfactoriamente la gestión propuesta
Fuente de los datos	Informe de la gestión de derechos humanos por RSE	Periodicidad / Fechas de medición	Anual
Responsable de generar el indicador	Profesional RSE	Personas que deben conocer el resultado	Personal de RSE
Línea de base	30%	Rangos de evaluación	0 -100

3.6.9.2 Indicador para medir la gestión de medio ambiente

Figura 16.

Indicador para medir la gestión de medio ambiente

Indicador # 2	Nombre del indicador: Gestión medio ambiente 1	Tipo de indicador	Cumplimiento de reducción de consumo de energía eléctrica
		Meta	Reducción de consumo
Objetivo del indicador	Conocer si se redujo el consumo de energía eléctrica	Pertinencia del indicador	Reducción de consumo
Unidad de medida	Consumo de energía y combustible	Definición de variables de la fórmula	CEM1 = Consumo de energía eléctrica mes 1 CEM2 = Consumo de energía eléctrica mes 2
Fórmula para su cálculo	Reducción de consumo de energía eléctrica = CEM2 - CEM1	Aspectos metodológicos	El consumo de energía eléctrica debe reducirse al aplicar la acción propuesta
Fuente de los datos	Informe de consumo de energía eléctrica	Periodicidad / Fechas de medición	Mensual
Responsable de generar el indicador	Profesional área medio ambiente	Personas que deben conocer el resultado	Personal de RSE y Medio ambiente
Línea de base	Valor negativo	Rangos de evaluación	N/A

Indicador # 3	Nombre del indicador: Gestión medio ambiente 2	Tipo de indicador	Cumplimiento de reducción de consumo de combustible
		Meta	Reducción de consumos
Objetivo del indicador	Conocer si se ejecutaron las acciones propuestas	Pertinencia del indicador	Reducción de consumo
Unidad de medida	Consumo de energía y combustible	Definición de variables de la fórmula	CCM1 = Consumo de combustible CCM2 = Consumo de combustible mes 2
Fórmula para su cálculo	Reducción de consumo de combustible = CCM2 - CCM1	Aspectos metodológicos	El consumo de combustible debe reducirse al aplicar la acción propuesta
Fuente de los datos	Informe de la gestión de derechos humanos por RSE	Periodicidad / Fechas de medición	Mensual
Responsable de generar el indicador	Informe de consumo de combustible	Personas que deben conocer el resultado	Personal de RSE y Medio ambiente
Línea de base	Valor negativo	Rangos de evaluación	N/A

3.6.9.3 Indicador para medir la gestión de asuntos de consumidores

Figura 17.

Indicador para medir la gestión de asuntos de consumidores

Indicador #4	Nombre del indicador: Gestión asuntos de consumidores	Tipo de indicador	Cumplimiento de gestión
		Meta	16
Objetivo del indicador	Conocer si la gestión de los clientes es eficiente	Pertinencia del indicador	Gestión de los asuntos de consumidores
Unidad de medida	Gestión asuntos de consumidores	Definición de variables de la fórmula	P1 = Cumplimiento de la pregunta 1 P2 = Cumplimiento de la pregunta 2 P15 = Cumplimiento de la pregunta 15 P16 = Cumplimiento de la pregunta 16
Fórmula para su cálculo	Gestión asuntos de consumidores = P1 + P2 + P3 ... + P13 + P14 + P15 + P16	Aspectos metodológicos	Si la pregunta es a favor de un buen accionar en asuntos de consumidores, se debe colocar el número 1
Fuente de los datos	Cuestionario de preguntas asunto de consumidores	Periodicidad / fechas de medición	Trimestral
Responsable de generar el indicador	Profesional RSE	Personas que deben conocer el resultado	Personal de RSE
Línea base	8	Rangos de evaluación	0 - 16

3.6.9.4 Indicador para medir la gestión de participación con la comunidad

Figura 18.

Indicador para medir la gestión de la participación con la comunidad

Indicador # 5	Nombre del indicador: Gestión participación de la comunidad	Tipo de indicador Meta	Cumplimiento de gestión 90%
Objetivo del indicador	ocer si la gestión de aprende con stork se lleva eficientem	Pertinencia del indicador	Gestión aprende con stork
Unidad de medida	%	Definición de variables de la fórmula	M1 = Gestión en el mes 1 M2 = Gestión en el mes 2 M3 = Gestión en el mes 3 M4 = Gestión en el mes 4
Fórmula para su calculo	Gestión aprende con stori = (M1 + M2 + M3+ M4) / 4	Aspectos metodológicos	Por cada mes se deben visitar dos colegios, si se cumple, el valor del mes es de 100
Fuente de los datos	Informe de la gestión de derechos humanos por RSE	Periodicidad / Fechas de medición	Cuatrimestral
Responsable de generar el indicador	Profesional RSE	Personas que deben conocer el resultado	Personal de RSE
Línea de base	30%	Rangos de evaluación	0 -100

4. Conclusiones

- La norma ISO 26000;2010 es una guía de Responsabilidad social empresarial que permite a las empresas reconocer acciones sociales, involucrarse con las partes interesadas y contribuir al desarrollo sostenible.
- La realización del diagnóstico inicial en responsabilidad social empresarial permitió conocer que el estado de Stork Perú en la materia era en pequeña proporción y la importancia de empezar a hacer acciones al respecto.
- El benchmarking evidenció gran avance de empresas del sector en sus políticas de responsabilidad social empresarial.
- Al aplicar las acciones de responsabilidad social empresarial, Stork tendrá mayor reconocimiento público y elevará los niveles de confianza con los clientes.

- Para identificar los grupos de interés fue crucial el apoyo del personal en territorio (Stork Perú).
- No estar en el territorio ni conocerlo, dificultó la propuesta de acciones.

5. Recomendaciones

- Implementar las acciones propuestas de responsabilidad social empresarial como estrategia de competitividad y sostenibilidad
- Estudiar a profundidad las recomendaciones de la norma iso 26000;2010 para futuras acciones en responsabilidad social empresarial.
- Si Stork desea ser reconocida como socialmente responsable, debe estar dispuesta a introducir cambios en sus procesos y practicas tendientes a mejorar los impactos sociales, económicos y ambientales.
- Para que el plan de acción tenga relevancia, se debería contratar una persona por cada zona en la que Stork tenga influencia.

Referencias Bibliográficas

Bibliografía

- Barbachan, M. (2017). La responsabilidad social empresarial en el Perú: Desafíos y Oportunidades. *INNOVAG*, 56-62. Obtenido de <https://revistas.pucp.edu.pe/index.php/innovag/article/download/18749/18989>
- Biennu, H. L. (2014). *Nuevo Modelo de RSE*. Obtenido de https://issuu.com/peru2021/docs/modelo_de_rse#:~:text=En%20Per%C3%BA%202021%20hemos%20convocado%20a,pertenecen%20al%20Patronato%20de%20Per%C3%BA%202021.&text=En%20Per%C3%BA%202021%20hemos,Patronato%20de%20Per%C3%BA%202021.&text=2021%20hemos%20convocado%20
- Caselli, M. (30 de 12 de 2021). *Norma ISO 26000: un pilar fundamental de la RSE*. Obtenido de Blog QHSE: <https://www.blog-qhse.com/es/norma-iso-26000-un-pilar-fundamental-de-la-rse>
- Coordinador estatal de comercio justo. (s.f.). Los diez principios internacionales del comercio justo.
- Corzo Hernández, Z. V. (2014). *Plan de acción en responsabilidad social empresarial según los lineamientos de la norma ISO 26000:2010 para la Corporación Autónoma Regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga-CDMB*. Bucaramanga, Santander., Colombia. Obtenido de <http://tangara.uis.edu.co/biblioweb/tesis/2014/151654.pdf>
- Cuevas Muños, P. L., & Lozano García, J. M. (2017). Medido inteligente de energía eléctrica.
- Fernández Romero, Y. A. (2020). *Análisis de consumo de combustible de vehículos de carga al aplicar técnicas de conducción eficiente*. Bogotá: Universidad Antonio Nariño.
- Garrido, P., & Cevallos, D. (2019). Innovación tecnológica de un sistema integral para monitorear el consumo eléctrico.
- Granda Revilla, G., & Trujillo Hernandez , R. (s.f.). La gestión de los grupos de interés (STAKEHOLDERS) en la estrategia de las organizaciones.
- Hughes, S., & Karapetrovic, S. (2006). *Sistema de manejo de quejas ISO 10002*.
- Manuj, A. (2023). *Reforma Coruna*. Obtenido de <https://reformacoruna.com/tubo-luz-solar/>
- Naciones Unidas. (2016). Directrices para la protección del consumidor., (pág. 35). Nueva York y Ginebra.

- NCYT Amazings. (09 de julio de 2021). *Luz natural sin electricidad a través de un tubo solar*. Obtenido de <https://noticiasdelaciencia.com/art/42210/luz-natural-sin-electricidad-a-traves-de-un-tubo-solar>
- Norma Internacional ISO 10003. (2018). *Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para la resolución de conflictos de forma externa a las organizaciones*. Obtenido de <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/71581/fb460b3f46664523bae3881f4e556126/ISO-10003-2018.pdf>
- Norma ISO 10001. (2018). *Gestión de la calidad - Satisfacción del cliente - Directrices para los códigos de conducta de las organizaciones*. Obtenido de ISO copyright office: <https://cdn.standards.iteh.ai/samples/71579/e828160c157d4f038ea6121cae06e275/ISO-10001-2018.pdf>
- O. Blumberg, K., Walsh P., M., & Pera, C. (2003). *Gasolina y diesel de bajo azufre: La clave para disminuir las emisiones vehiculares*.
- Organización Mundial del Comercio Justo. (s.f.). *Definición comercio justo*.
- Pattini. (2006). *Manual de iluminación eficiente*. Buenos Aires.
- Piérola San Miguel, M. A. (2012). *Sistemas adecuados de iluminación natural y ventilación para unidades educativas*. Andalucía.
- Pontificia Universidad Javeriana. (2022). Lineamientos para el sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Skydom. (2023). *SKYDOM fabricante de domos*. Obtenido de <https://www.skydom.com.mx/productos/>
- UMNG. (13 de Noviembre de 2019). Gestión de calidad y gestión de procesos. *Universidad Nueva Granada*.