

Formulación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial en Coopreser

Jose David Ortiz Uribe; Andrea Milena Cárdenas Garzón

Trabajo de Grado para Optar el título de Trabajador (a) Social

Director

Diana Alexandra Rodríguez Quiñonez

Magíster en Gerencia Social

Universidad Industrial de Santander

Facultad de Ciencias Humanas

Escuela de Trabajo Social

Bucaramanga

2021

Dedicatoria

Finalizando esta etapa de mi vida, me es imposible pasar por alto hacer mención de aquellas personas a las cuales considero baluartes fundamentales de mi proceso y que, por ende, merecen ser a quienes dedique cada uno de mis logros. Inicialmente, a mi madre Claudia y a mi tía Elsa, a ustedes dos toda mi admiración, amor y respeto, son las mujeres que me han apoyado y me han visto crecer tanto personal como académicamente, apoyándome durante cada paso de mi vida. A mi tío Simeón, a mi primo Andrés, y a mi mejor amigo, a ustedes mil gracias por el apoyo y las palabras de aliento.

No obstante, mi dedicatoria central es para ti, mujer valiente y luchadora que me criaste, me cuidaste y soñaste siempre con verme profesional algún día, para ti que, aunque ya no me recuerdes sé que nuestra conexión sentimental sigue presente, tan intacta como siempre, y aunque soñé con que me felicitaras y te sintieras orgullosa un día como hoy, me queda la felicidad de que sigues físicamente a nuestro lado y acompañándome como desde el primer día. Si, esto es por y para ti abuelita Beatriz, ¡Lo logramos!

Jose David Ortiz

Al concluir esta etapa maravillosa de mi vida quiero extender un profundo agradecimiento a quienes hicieron posible esta meta, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. Esta mención es especial para mis padres, hermanos, Naila, tía Omaira, Letty, mis compañeros de universidad Sairk, Manuela, David, María y mis amigas de toda la vida. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere, y que los sueños sí se cumplen por muy difícil que sea el sendero. Infinitas gracias.

Andrea Milena Cárdenas

Agradecimientos

Durante mi proceso académico y universitario suscitó la ayuda y el apoyo de varios seres con los cuales hoy, me siento profundamente agradecido. Principalmente, gracias a Dios por ser mi fortaleza espiritual en momentos difíciles de mi carrera. A mi madre por ser mi gran apoyo emocional y económico durante cada semestre cursado. A mi profesora y directora de tesis Diana Alexandra Rodríguez por su disposición para asesorarnos y acompañarnos durante el proceso académico, al igual que a la profesora Yesenia Olaris Oñate quien fue, a criterio propio, una excelente docente/profesional de la cual adquirí valiosos conocimientos y herramientas para la vida profesional. A Olga Lucia Rueda por su completa disposición y orientación tanto en prácticas profesionales, como en nuestro proyecto de grado. Finalmente, un sentido agradecimiento a mis compañeras de carrera Manuela y Andrea, ustedes me acogieron en cada grupo de trabajo y me brindaron gratas experiencias, estoy seguro de que serán grandiosas profesionales.

Jose David Ortiz

Agradezco a la vida por permitirme ser una estudiante de la Universidad Industrial de Santander, gracias a esta institución por acogerme y darme la posibilidad de convertirme en una profesional íntegra. Total, gratitud a Coopreser y a la Trabajadora Social Olga Rueda, quienes fueron parte fundamental para el desarrollo de este trabajo de grado. Asimismo, una especial mención a mi asesora de tesis Diana Rodríguez y mi profesora Jaile Pinzón, gracias a cada docente quienes con su apoyo y enseñanzas constituyen la base de mi vida profesional.

Andrea Milena Cárdenas

Tabla de contenido

| | |
|---|----|
| Introducción | 13 |
| 1. Planteamiento del Problema | 14 |
| 2. Objetivos..... | 18 |
| 2.1. Objetivo General..... | 18 |
| 2.2. Objetivos Específicos..... | 18 |
| 3. Justificación | 19 |
| 4. Marco Referencial | 20 |
| 4.1. Estado del Arte..... | 20 |
| 4.1.1. Prácticas de responsabilidad social empresarial desde una mirada Internacional | 20 |
| 4.1.2. Prácticas de responsabilidad social empresarial desde una mirada Nacional..... | 25 |
| 4.2. Marco Conceptual..... | 28 |
| 4.2.1. Responsabilidad Social Empresarial..... | 28 |
| 4.2.2. Indicadores de Ethos | 28 |
| 4.2.3. Principios de Formulación | 29 |
| 4.2.4. Enfoque ecológico | 29 |
| 5. Marco teórico..... | 30 |
| 5.1. Marco Normativo..... | 31 |
| 6. Diseño metodológico..... | 33 |
| 6.1. Hipótesis | 34 |
| 6.2. Universo..... | 35 |
| 6.3. Muestra | 35 |

| | |
|--|----|
| 6.4. Diseño de investigación Fase I: Revisión documental..... | 35 |
| 6.5. Fase II: Análisis de las prácticas de referencia de Coopreser | 36 |
| 6.6. Fase III: Validación de prácticas de referencia | 36 |
| 6.7. Fase IV: Formulación del plan de RSE..... | 36 |
| 6.8. Técnicas de recolección de información..... | 36 |
| 6.8.1. Revisión Documental..... | 36 |
| 6.8.2. Encuesta | 37 |
| 6.8.3. Cuestionario de los indicadores de Ethos | 37 |
| 7. Resultados..... | 37 |
| 7.1. Ámbito internacional | 37 |
| 7.1.1. Grupos de interés internos | 38 |
| 7.1.2. Socios o inversores | 39 |
| 7.1.3. Grupos de interés externo | 39 |
| 7.2. Ámbito nacional..... | 39 |
| 7.3. Prácticas asociadas a responsabilidad social empresarial (RSE) desde los componentes de la gestión administrativa de Coopreser | 42 |
| 7.3.1. Componente organizacional..... | 42 |
| 7.3.2. Componente administrativo | 45 |
| 7.3.3. Componente financiero y de inversión | 48 |
| 7.3.4. Componente operativo y de mantenimiento | 49 |
| 7.4. Desarrollo del protocolo de RSE | 55 |
| 7.4.1. Diagnóstico de las prácticas de referencia actuales | 56 |
| 7.4.2. Los pasos previos | 62 |

| | |
|-----------------------------------|----|
| 7.4.3. El plan de actuación | 62 |
| 7.5. Comunicación | 84 |
| 8. Conclusiones..... | 85 |
| Referencias Bibliográficas | 88 |
| Apéndices..... | 92 |

Lista de Tablas

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Componentes de Coopreser | 41 |
| Tabla 2. DOFA | 57 |
| Tabla 3. Misión | 64 |
| Tabla 4. Visión | 66 |
| Tabla 5. Grupos de interés | 68 |
| Tabla 6. Areas de mejora Dimensión Económica | 69 |
| Tabla 7. Areas de mejora Dimensión Ambiental | 70 |
| Tabla 8. Areas de mejora Dimensión Social | 71 |
| Tabla 9. Puntuación para priorización de áreas | 73 |
| Tabla 10. Grupos de interés destacados | 74 |
| Tabla 11. Importancia de grupos de interés en áreas de mejora | 74 |
| Tabla 12. Areas de mejora priorizadas | 75 |
| Tabla 13. Análisis económicos | 77 |
| Tabla 14. Compromiso con el planeta..... | 77 |
| Tabla 15. Educación ambiental | 78 |
| Tabla 16. Código de conducta..... | 79 |
| Tabla 17. Apoyo psicosocial | 79 |
| Tabla 18. Seguimiento AME2..... | 80 |
| Tabla 19. Seguimiento AMA1 | 81 |
| Tabla 20. Seguimiento AMA2 | 81 |

| | |
|---------------------------------|----|
| Tabla 21. Seguimiento AMS4..... | 82 |
| Tabla 22. Seguimiento AMS7..... | 83 |
| Tabla 23. Comunicación | 84 |

Lista de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1. Dimensión Visión y Estrategia | 51 |
| Figura 2. Dimensión Gobierno Corporativo y Gestión | 52 |
| Figura 3. Dimensión Visión y Estrategia | 53 |
| Figura 4. Dimensión Ambiental | 54 |

Lista de Apéndice

| | |
|---|-----|
| Apéndice A. Ficha bibliográfica | 92 |
| Apéndice B. Entrevista semiestructurada | 92 |
| Apéndice C. Validación indicadores Ethos..... | 94 |
| Apéndice D. Declaración de compromiso..... | 160 |
| Apéndice E. Declaración de intenciones..... | 161 |

Resumen

Título: Formulación del Plan de Responsabilidad Social Empresarial¹

Autor: José David Ortiz Uribe Andrea, Milena Cárdenas Garzón²

Palabras Clave: Responsabilidad Social Empresarial, Indicadores de Ethos, prácticas de referencia de RSE, componentes.

Descripción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una actitud de compromiso que toma una organización con su entorno. En este sentido, las empresas ya no velan únicamente por el factor económico, sino que, dan importancia a otros factores como la sociedad y medio ambiente que anteriormente no eran visibilizados. Ahora bien, hay que reconocer que el paso de la industria hasta hoy en día ha generado impactos negativos como la generación de contaminación y daños a comunidades humanas, por consiguiente, la RSE se convierte en una posibilidad de resarcimiento con los afectados por el desarrollo de las actividades productivas empresariales.

Para el caso particular de Coopreser, si bien existen prácticas de RSE, se hace necesario indicar que no se cuenta con una sistematización o un plan estratégico en torno a esta temática. Por tal motivo, se pretende formular el Plan de Responsabilidad Social Empresarial para dicha organización, teniendo en cuenta material documental interno, la percepción de sus actores internos clave y la validación de las practicas encontradas respecto a los Indicadores de Ethos. A partir de lo anterior, se espera obtener un diagnóstico claro de las acciones o estrategias que puedan existir actualmente por parte de la Cooperativa en cuanto a la RSE; para, de esa manera, poder formular, con fundamentos claros, el plan de RSE para la organización y generar un aporte en cuanto a la apropiación social del conocimiento que permita la evaluación y seguimiento de la gestión socialmente responsable.

¹ Trabajo de Grado

² Facultad de Ciencias Humanas. Escuela de Trabajo Social. Directora: Diana Alexandra Rodríguez Quiñonez. Magister en Gerencia Social

Abstract

Title: Formulation of the corporate social responsibility plan³

Author: José David Ortiz Uribe, Andrea Milena Cárdenas Garzón.⁴

Key Words: Corporate social responsibility, ethos indicators, CSR reference practices, components.

Description:

Corporate Social Responsibility (CSR) is an attitude of commitment that an organization takes with its environment. In this sense, companies are no longer concerned only with the economic factor, but also give importance to other factors such as society and the environment that were not previously visible. However, it must be recognized that the passage of industry to the present day has generated negative impacts such as the generation of pollution and damage to human communities; consequently, CSR becomes a possibility of compensation for those affected by the development of productive business activities.

In the particular case of Coopreser, although there are CSR practices, it is necessary to point out that there is no systematization or strategic plan on this subject. For this reason, the intention is to formulate the Corporate Social Responsibility Plan for this organization, taking into account internal documentary material, the perception of its key internal actors and the validation of the practices found with respect to the Ethos Indicators. From the above, it is expected to obtain a clear diagnosis of the actions or strategies that may currently exist in the Cooperative in terms of CSR, in order to formulate, with clear foundations, the CSR plan for the organization and generate a contribution in terms of social appropriation of knowledge that allows the evaluation and monitoring of socially responsible management.

³ Bachelor Thesis

⁴ Faculty of Human Sciences. Social Work School..Director: : Diana Alexandra Rodríguez Quiñonez. Master in Social Management.

Introducción

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) como un tema que ha cobrado mayor popularidad en los últimos años, debido a que, por una parte, las organizaciones han empezado a transformar sus prácticas basadas netamente en una productividad económica a prácticas que velan por el bienestar de los actores en los cuales inciden. Por otra parte, es evidente que las normativas que regulan el trabajo en Colombia han dotado de mayor obligatoriedad la creación planes y estrategias que hagan de las organizaciones entidades con una gestión más responsable socialmente.

En concordancia, en este trabajo, se formula el plan de Responsabilidad Social Empresarial de Coopreser, mediante el análisis de las prácticas de referencia, que permita la consolidación de una gestión administrativa socialmente responsable de la organización en el desarrollo de sus actividades productivas. Para ello, se plantea un diseño metodológico enmarcado en un enfoque cuantitativo por las características de las técnicas de investigación a utilizar (encuesta e indicadores de Ethos); a su vez, reposado en un diseño no experimental debido a que los investigadores no pretenden manipular ni alterar a ninguno de los sujetos de estudio. Además, se define bajo un alcance exploratorio.

Por último, se puede deducir que la relevancia social del presente estudio se ve reflejada en la intención de dotar a la organización de un marco de referencia nuevo, con el cual puede iniciar la implementación del plan de responsabilidad social empresarial y a su vez, garantizarle a su entorno, medio ambiente comunidad y colaboradores, unos mínimos de retribución por los recursos obtenidos en el desarrollo de las actividades productivas por parte de Coopreser.

1. Planteamiento del Problema

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es un tema que ha cobrado mayor popularidad en los últimos años, debido a que, por una parte, las organizaciones han empezado a transformar sus prácticas basadas netamente en una productividad económica a prácticas que velan por el bienestar de los actores en los cuales inciden. Por otra parte, es evidente que las normativas que regulan el trabajo en Colombia han dotado de mayor obligatoriedad la creación planes y estrategias que hagan de las organizaciones entidades con una gestión más responsable socialmente. Es así, que la necesidad de una (RSE) comprometida realmente debe enfocarse en ir más allá de lo económico o del cumplimiento de una ley, pues con ello, se lograría consolidar acciones voluntarias en pro de la sociedad y medio ambiente.

Ahora bien, dicha práctica RSE debe enfrentarse a la falta de credibilidad que tiene la comunidad en general, debido a que, muchas empresas han sido envueltas en problemáticas ambientales y por consiguiente desatan un orden laboral, ejemplo de ello, su influencia en los niveles de contaminación o la falta de garantía a las comunidades donde se hacen intervenciones a gran escala; por lo que se exige un mayor compromiso de las organizaciones con su entorno, así como lo menciona Barroso (2008):

Las empresas de hoy se están dando cuenta de que el éxito no depende sólo de la obtención de utilidades, sino que se requiere contribuir con todos los que participan en ellas para hacerlas más competitivas y enfrentar un mundo cada vez más globalizado. Para lograr esto deben emprender acciones de responsabilidad social empresarial (RSE); sin embargo, existe confusión sobre el concepto y algunas empresas que dicen ser socialmente responsables, pero no lo son totalmente (p.1).

De lo anterior, se resalta que las exigencias de la globalización han hecho que las empresas sean cada vez más competitivas entre ellas, y asimismo “la Responsabilidad Social Empresarial se le [...] buscan reducir los riesgos que representa su producción a la sociedad, al Estado y medio ambiente” (Cuello & Flores, 2018, p.5). En este sentido, los estándares de la RSE, tienden a variar según el país donde se desenvuelve, puesto que cada sociedad tiene un contexto y unas problemáticas diferentes.

De igual forma, a medida que avanzan las sociedades modernas se van rescatando los esfuerzos sociales, gubernamentales, stakeholders y las organizaciones que han intentado promover nuevas formas de ejecutar proyectos sin desequilibrar las dimensiones sociales, económicas y ambientales. Asimismo, exigir la RSE dentro de un territorio conlleva a obtener oportunidades de mejora o adquirir nuevas estrategias amigables con las empresas y la sociedad. Es decir, si se mantiene un adecuado manejo del RSE dentro de un territorio, este mismo, puede brindar opciones de transformación, ejemplo de ello en el contexto colombiano la RSE ha proporcionado el surgimiento de los primeros gremios en el país, tales como: las Cajas de Compensación Familiar, fundaciones sin ánimo de lucro, organizaciones, entre otras; identificadas como elementos complementarios originados por el concepto de RSE, lo cual hace posible una apertura económica en el país (Olano, 2014).

De tal modo, que la RSE es un proceso que cada vez está más presente en las organizaciones; de tal modo, la Corporación Fenalco Solidario, con 14 años de experiencia otorgando el Certificado de Responsabilidad Social en Colombia, en su informe de gestión del año 2019 reportó 587 organizaciones con dicho certificado, por esta razón, ahora dichas organizaciones se encuentran comprometidas con el mejoramiento de grupos de interés como: medio ambiente, Estado, comunidad y sociedad, clientes y consumidores, proveedores,

competencia, colaboradores y gobierno corporativo. Dejando con esto, el compromiso real por una RSE dinámica dentro de una sociedad funcionando de manera positiva.

Las empresas colombianas implementaron en sus inicios, prácticas de RSE sin una planificación estratégica para su ejecución e incluso realizaban acciones que realmente no hacían parte de una Responsabilidad Social Empresarial, debido a la inexperiencia, la falta de profundización, interés y conocimiento en el tema.

Hoy en día, más empresas colombianas ya mantienen indicadores y estándares internacionales que garanticen una RSE dentro de su gestión administrativa, entre estas organizaciones que se destacan por sus modelos y prácticas ejemplares de RSE, según Olano (2014) se encuentran: *ASOCOLFLORES*, *COLOMBINA S.A*, *COLOMBINA S.A*, *ALQUERÍA*, cada una comprometida con una RSE real y constituida dentro de los marcos estratégicos e indicadores de Responsabilidad Social a nivel mundial.

De lo anterior, se comprende que el paso de la industria ha dejado una serie de impactos en las sociedades y medio ambiente, por eso, el no tener en cuenta los efectos humanos, ambientales y económicos dentro del actuar de la empresa, puede ocasionar desbalances graves para las comunidades donde se desarrollan proyectos empresariales. En otras palabras, la práctica de RSE en su defecto es un compromiso de todos, pero especialmente de las empresas que ejecutan acciones perjudiciales en los territorios, de tal modo, que una mala ejecución de esta deja en evidencia la falta de compromiso y responsabilidad con el entorno que ha sido afectado, bien sea, por la generación de contaminación, manipulación de animales para procesos productivos, o daños a comunidades humanas.

Hay organizaciones en las que existen prácticas de RSE, sin embargo, no hay una

consolidación en cuanto a este proceso, es decir, no existe un plan de ejecución formal y establecida como tal dentro de la misma empresa; por consiguiente, se dificulta medir el impacto de estas prácticas en la sociedad. En este caso, se analiza la empresa Cooperativa de Trabajo Asociado, Reciclaje y Servicios –COOPRESER–, que presta servicios de aprovechamiento de residuos sólidos potencialmente reciclables en Bucaramanga desde 1987.

Esta organización ha estado ejecutando medidas de beneficio en cuanto al área de reciclaje en la ciudad, aun así, no cuenta con un esquema de RSE constituido como tal, debido a que, no hay un documento oficial o un plan estratégico que lo aborde. En consecuencia, la presente investigación buscará diseñar su Plan de Responsabilidad Empresarial compuesto y fundamentado desde sus mismas prácticas de referencia; puesto que se visualiza como necesidad emergente dentro de la aproximación de la realidad que se observó de manera previa en esta organización.

Por ende, del planteamiento anterior, surge la siguiente pregunta: ¿Cómo fortalecer las prácticas de RSE en Coopreser?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Formular el plan de Responsabilidad Social Empresarial de Coopreser, mediante el análisis de las prácticas de referencia, que permita la consolidación de una gestión administrativa socialmente responsable de la organización en el desarrollo de sus actividades productivas.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar las prácticas de referencia nacional e internacional de Responsabilidad Social Empresarial en diversas organizaciones, por medio de una revisión sistemática de la literatura científica y los planes de RSE que poseen las mismas.
- Establecer los componentes de la gestión administrativa de la organización donde se enmarcan las prácticas socialmente responsables, a partir de la revisión de material documental propio de la organización.
- Validar por medio de los indicadores de Ethos, las prácticas de referencia de RSE encontradas en Coopreser donde se involucran a los grupos de interés de la gestión administrativa.
- Diseñar el protocolo que contemple la gestión de las prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en Coopreser.

3. Justificación

Las empresas han venido cambiando paulatinamente, puesto que, el interés de estas organizaciones estaba netamente en su productividad y rentabilidad. Hoy en día, las empresas no deben actuar sólo en su bienestar propio, sino se espera de ellas un compromiso con los colaboradores, con la sociedad y con el medio ambiente. Es bajo este criterio que parte la responsabilidad social empresarial (RSE).

Con respecto al valor teórico de esta investigación se destaca la posibilidad configurarse como un estudio base en cuanto a la construcción de nuevos planes de RSE que tengan en cuenta un abordaje conceptual, teórico y metodológico similar. En otras palabras, se pretende servir a la comunidad académica y en general a aquellas personas que tengan interés en el tema.

Ahora bien, frente al diseño metodológico se precisa que, este estudio se enmarcará en un enfoque cuantitativo por las características de las técnicas de investigación a utilizar(encuesta e indicadores de Ethos); a su vez, reposado en un diseño no experimental debido a que los investigadores no pretenden manipular ni alterar a ninguno de los sujetos de estudio. Además, se define bajo un alcance exploratorio puesto que la RSE es un tema poco ahondado en la organización Coopreser, es decir, hay prácticas que si bien se pueden relacionar con la Responsabilidad Social Empresarial, no están estructuradas acordes a los lineamientos de un plan.

Es importante señalar que la RSE produce una serie de beneficios que generan mejoras a largo plazo en el entorno interno y externo de las empresas. Por lo anterior, se puede deducir que la relevancia social del presente estudio se ve reflejada en la intención de dotar a la organización de un marco de referencia nuevo, con el cual puede iniciar la implementación del plan de

responsabilidad social empresarial y a su vez, garantizarle a su entorno, medio ambiente comunidad y colaboradores, unos mínimos de retribución por los recursos obtenidos en el desarrollo de las actividades productivas por parte de Coopreser.

4. Marco Referencial

4.1. Estado del Arte

Por medio del presente apartado, se pretende dar a conocer los diferentes objetivos, métodos, y aspectos relevantes más frecuentes en las investigaciones y en general, la bibliografía hallada en cuanto al tema de la Responsabilidad Social Empresarial; especialmente en el tema de medición Ethos y afines. Así pues, los antecedentes se basaron en un total de siete (7) artículos de investigación relacionados con el tema en cuestión, tenidos en cuenta a partir de una temporalidad entre 2013 a 2020, visibilizando así, los esfuerzos académicos y teóricos por trabajar la RSE durante la última década en las organizaciones, tanto en el ámbito mundial como el latinoamericano y el nacional. Las fuentes de información bibliográfica utilizadas fueron, entre otras.

4.1.1. Prácticas de responsabilidad social empresarial desde una mirada Internacional

En primera instancia, se hace mención del trabajo “Estrategias de Responsabilidad Social Corporativa: acciones lazo rosa en multinacionales de moda-belleza en España.”, el cual representa un esfuerzo investigativo por conocer la intencionalidad real de un grupo determinado de multinacionales españolas de moda y belleza en cuanto a la implementación de estrategias que,

según las mismas, responden a la ejecución de una parte de su responsabilidad social corporativa (RSC). Dicho trabajo, se basó en un estudio descriptivo de tipo exploratorio que, además, se propuso como objetivo “Determinar si las empresas analizadas han asumido la RSC como modelo de gestión empresarial o, por el contrario, utilizan este tipo de estrategias como acciones puntuales u oportunistas para mejorar su imagen en su público objetivo” (Monserrat & Tur, 2014, p.5).

Como principales hallazgos y conclusiones, el presente artículo de investigación expone el actuar de la mayoría de las empresas en cuanto a ejecutar acciones que indican su compromiso social, sin embargo, no fue posible determinar que estas tengan completamente establecida la RSC en sus políticas de gestión. Además, el estudio demuestra que, a excepción de una de las empresas participantes del mismo, ninguna realiza algún tipo de memoria anual de responsabilidad social, lo cual indica nuevamente que no son planes de responsabilidad social integrados al sistema de gestión de dichas organizaciones. No obstante, también se pudo rescatar que el panorama es prometedor, ya que, a pesar de no contar con un completo afianzamiento entre sistemas de gestión y la RSC, la mayoría de las organizaciones se encuentran bastante familiarizadas y concienciadas frente a la importancia de una completa implementación de la RSC.

Seguidamente, y conservando aún el ámbito mundial, se presenta un estudio que guarda gran relación con el tipo de organización en la cual se pretende ahondar en el presente trabajo de tesis, particularmente se habla de “Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos.”, el cual se sustenta en un enfoque mixto de investigación, de igual modo, se reconoce como un estudio exploratorio basado en el estudio de casos; en él, se plantearon como principales objetivos: “Identificar las relaciones entre los comportamientos de RSE observados en las cooperativas analizadas y los resultados económico-financieros obtenidos por las mismas. Además de, examinar el grado de desarrollo de comportamientos socialmente

responsables propios de la RSE en las cooperativas estudiadas” (Pérez, 2019). A su vez, el presente estudio expone como principales resultados que el tamaño o posición de las cooperativas en el mercado general no determina su calidad en la aplicación y desarrollo de la RSE, ello se pudo evidenciar teniendo en cuenta que, la cooperativa ubicada en la posición número tres en términos de tamaño y reconocimiento en el mercado, es la que ocupó el primer lugar en cuanto al desarrollo correcto de la RSE. Dejando con esto, la posibilidad de implementar una adecuada RSE en un ámbito organizacional pequeño y no tan competitivo en el mercado.

Sumado a lo anterior, el estudio también permitió reflejar que las cooperativas que puntuaron altamente desarrollan de manera más compacta y uniforme los factores de RSE, aspecto mismo que las convierte en organizaciones más atractivas con relación a sus clientes, socios, proveedores y sociedad en general. Asimismo, se resalta que no se logró determinar una relación de causalidad en el sentido que, las buenas prácticas de RSE conlleven directamente a un aumento en la rentabilidad económica de las cooperativas analizadas, aunque según Pérez (2019) “sí se observa una relación entre las variables de rentabilidad económica, financiera y solvencia con puntuaciones elevadas en el ámbito económico de la RSE” (p. 166).

En el enfoque del territorio latinoamericano, se resalta un estudio realizado en el país de Venezuela, el cual desarrolla un interesante análisis respecto a aquellas mediciones e indicadores estandarizados que existen actualmente para evaluar la RSE y de cierta manera, conocer que tan implementadas son los lineamientos de RSE encontrados en las diferentes organizaciones.

El mencionado estudio, denominado “Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas”, se planteó como objetivo: “Evaluar en diversas organizaciones los métodos cuantitativos usados para el nivel de RSE Pymes y su situación, con

especial atención en América Latina” (Bermúdez y Mejía, 2018). Además, su propuesta metodológica reposó sobre un diseño documental de tipo descriptivo, un enfoque cualitativo con el cual se pretende ahondar en las mediciones e indicadores más comunes; descubriendo así que factores tienen más relevancia con la RSE. En ese sentido, los aspectos en los cuales se profundiza mejor en el artículo, por cuestiones que resulta interesante aquellos indicadores y mediciones concretas que ayudan a conocer a las organizaciones los diferentes niveles en los cuales se encuentran respecto a la aplicación de estrategias, actividades y demás aspectos relacionados con la RSE.

Por otro lado, el artículo expone dentro de sus principales resultados que, tanto la pirámide de Carroll, como los Stakeholder y a su vez, el triple Bottom line, siguen siendo los enfoques que priman en las investigaciones asociadas a la medición de la RSE en las Pymes latinoamericanas, además, resalta que en la cuantificación de la relación entre la RSE y algunos aspectos organizacionales como lo financiero, la calidad y la reputación, no se puede evidenciar un consenso en los resultados de las diferentes investigaciones. Sin embargo, el impacto positivo que existe entre la RSE y los aspectos organizacionales, son importantes para el establecimiento de estándares de medición ajustados a las Pymes, y para el desarrollo de un sistema de gestión socialmente responsable y sostenible (Bermúdez & Mejías, 2018). Así como los indicadores Ethos, los cuales sirven como entes regulativos y de medición sobre los procesos de RSE dentro de una empresa. Pues, a medida que se conforma como un conjunto de herramientas, que evalúan y planifican las acciones de responsabilidad social en las organizaciones. También, dichos indicadores reflejan diferentes etapas de avance en la aplicación de la responsabilidad social, de manera consecutiva que la evolución de una etapa a otra, exige compromiso, planificación e inversiones identificadas con estos indicadores.

Se examinó el estudio cubano en donde se pretende conocer cómo se puede posibilitar la integración entre la RSE y la gestión organizacional para hacer de ambas, procesos más completos e integrales. Este artículo nombrado como “Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión organizacional estratégica”, se propuso, principalmente “Diseñar un procedimiento para integrar la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) a la gestión organizacional de una empresa” (Rodríguez et al., 2018). Haciendo posible una configuración como apuesta que permitirá a la empresa contar con una RSE completa y más fuerte, pero, sobre todo, que se mantenga y sustente durante el tiempo de su puesta en marcha en cuanto a los proyectos de intervención y demás ejecuciones proyectadas a futuro, debido a que, lograr resultados favorables con dicha propuesta, puede contribuir a cultivar escenarios idóneos en la organización y la RSE.

El anterior estudio se complementa por medio de un enfoque mixto de investigación en el cual se utilizaron encuestas y a su vez, entrevistas semiestructuradas, además de algunas dinámicas grupales y revisión documental, medios que permitieron llegar a diversas conclusiones por parte de los autores (Rodríguez, et al., 2018), entre ellas el de resaltar que el caso de las encuestas aplicadas a los trabajadores se distinguen algunas variables que alcanzaron menor puntuación, entre ellas: Medio Ambiente y Valores- Transparencia-. En este caso, se produce una coincidencia con los resultados del análisis de la misión, visión y objetivos estratégicos que conforman a la empresa. Es decir, el factor ambiental suele ser incluido muy pocas veces tanto en los componentes de la gestión organizacional como en la misma RSE de las organizaciones.

Por otra parte, en lo que concierne a las entrevistas y dinámicas grupales, se pudo constatar que el medio ambiente, la comunidad y el público interno son las variables con mayor nivel crítico en la organización. Finalmente, el estudio concluye que se pudo generar una nueva gestión empresarial, la cual le agrega valor no solo a la organización en sí misma, sino también a sus

principales grupos de interés o stakeholders.

4.1.2. Prácticas de responsabilidad social empresarial desde una mirada Nacional

A continuación, se busca centrar la atención en lo que concierne al ámbito nacional, allí, se encuentra el estudio realizado en la universidad Santo Tomás de Bogotá denominado “Caracterización de la implementación de las acciones de responsabilidad social empresarial en el grupo emitiría bajo los indicadores ethos”, en este, se resalta nuevamente el uso de los indicadores Ethos como herramienta fundamental en la medición de los componentes o factores que conforman la RSE en las organizaciones. El presente estudio pretendió a niveles generales “Caracterizar la implementación de las acciones de responsabilidad social empresarial en el Grupo Emtiria bajo los indicadores ETHOS” (Barrera, 2016, p. 12). Para ello, se propuso, identificar las acciones de Responsabilidad Social Empresarial llevadas a cabo en el Grupo Emtiria, en donde examinar las acciones realizadas con responsabilidad social teniendo como base a los Indicadores Ethos y proponer acciones de Responsabilidad Social Empresarial que fortalezcan a la empresa en estudio en el marco de los indicadores Ethos (Barrera, 2016, p.12).

Posterior a lo anterior, se debe mencionar que el estudio se basó en una investigación descriptiva de carácter exploratorio, el cual realizó un esfuerzo por identificar el nivel de presencia de las acciones que puedan estar relacionadas con la RSE al interior de la organización, con ello, además del respectivo análisis de los datos obtenidos, se permitió generar una cantidad considerable de resultados y conclusiones en los cuales se menciona que, inicialmente, las acciones encaminadas a cumplir con la RSE en la empresa, se realizan por peticiones particulares de algunos clientes o por dar cumplimiento netamente a normativas legales, mas no como producto de las mismas políticas empresariales o la existencia de una proyección hacia la implementación de

programas de RSE a largo plazo. A su vez, se pudo evidenciar según Barrera (2016) que “Las características propias del sector y la forma como se desarrollan las actividades en este tipo de empresas crean un escenario poco propicio para la implementación de prácticas de Responsabilidad Social Empresarial” (p.56).

Asimismo, resulta interesante hacer mención del estudio realizado en el Valle del cauca colombiano, mismo que realizó una revisión amplia respecto a los avances de la RSE como concepto relevante en el ámbito de las organizaciones, además de revisar los diferentes tipos de indicadores que se usan comúnmente para medir la misma. En ese sentido, el estudio “Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones” se propuso a modo de objetivo el “Identificar los hitos que marcan la evolución del concepto de responsabilidad social para finalmente conocer en la actualidad las normas, certificaciones e indicadores” (Duque et al, .2013). A partir de ello, el presente estudio abordó el concepto de RSE desde una óptica histórica de evolución y mejoría técnica del mismo, además de ofrecer un panorama concreto respecto a las normativas y certificaciones existentes para evaluar la existencia, o no, de la ya mencionada RSE al interior de las organizaciones.

Así pues, la propuesta investigativa en cuestión se sostuvo en un enfoque cualitativo, además de basarse en la revisión documental como método de acceso y análisis de información. Del mismo modo, el método mencionado anteriormente, permitió conocer el recorrido histórico de los conceptos y la aproximación a las normas, guías de medición e indicadores que tienen que ver con la RSE. Todo lo anterior, generó variados resultados y conclusiones donde se determinó que al existir una proliferación de estándares de RSE y una amplia pluralidad de conceptos sobre la misma, es necesario que tanto las entidades públicas como privadas a nivel nacional e internacional se esfuercen por lograr los respectivos consensos de dichas conceptualizaciones y

estándares para su posterior implementación.

González J, et al, (2019), estudio de “Floricultura y sus Medidas de Responsabilidad Social en el Departamento de Boyacá- Colombia” por el cual está orientado a la descripción y análisis de las prácticas más representativas de Responsabilidad Social Empresarial en el sector agrícola colombiano; especialmente en las empresas floricultoras del Departamento de Boyacá-Colombia. Con la finalidad de recopilar la información y cumplir así el objetivo propuesto en esta investigación, “se aplicaron 212 encuestas, distribuidas proporcionalmente a los grupos de interés de las 19 empresas floricultoras objeto de estudio” (González J, et al, 2019. p.2). Estas encuestas son complementadas con un proceso metodológico, basado en el tipo de estudio descriptivo-explicativo, el cual mantienen parámetros de explicación de variables, datos, cifras de impacto, entre otras, y por consiguiente, la técnica estadística utilizada fue el análisis descriptivo; lo que significa desarrollar una tabulación de información que implica recolectar, procesar y estudiar datos cuantitativos sobre variables en donde se descubre que existe una baja cultura de la Responsabilidad Social Empresarial basada en la poca importancia dada a los aspectos ambientales y clientes internos dentro de la empresa.

En los resultados arrojados por el análisis cuantitativo, se encontró que de las 19 empresas objeto de estudio, dos corresponden a medianas empresas y las restantes 17 corresponden a pequeñas empresas. Esto hace que el análisis éste se dividió en “las dimensiones básicas de la RSE: Valores y Coherencia, Público Interno, Medioambiente, Relación con Proveedores, Relaciones con la Comunidad y Relación con Consumidores” (González J, et al, 2019. p.3). De acuerdo con lo anterior se mantienen los factores de consumidores y la relación comercialización muy marcados en la RSE en esta empresa, es decir, su utilidad prima más que la conciencia de formar una Responsabilidad social empresarial adecuada para la comunidad, grupos de interés y

trabajadores.

En este orden de ideas, las anteriores investigaciones y exploraciones sobre el tema de RSE y sus dinámicas de acción dentro de una organización, permiten plantear la siguiente conclusión de manera general y es que la RSE después de su implantación en cualquier espacio sea corporativo, empresarial u organizacional, es sin duda alguna, una alternativa que contiene beneficios tanto sociales, ambientales, desarrollo y crecimiento en estándares propios en la empresa que la ejecuta, pero sobre todo, se construye esencia de compromiso frente a las regulaciones que deben existir en cualquier empresa u organización con el objetivo de cumplir con la ética empresarial.

4.2. Marco Conceptual

4.2.1. Responsabilidad Social Empresarial

Consiste en la contribución al desarrollo humano sostenible, social y económico a través del compromiso de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, igualmente hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, pues la intensión con esta RSE es mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad (Cancino & Morales, 2008).

4.2.2. Indicadores de Ethos

Estos indicadores son definidos por el Instituto Ethos (2011) como un sistema que permite a las organizaciones obtener una herramienta de reflexión en cuanto a las prácticas y comportamientos de RSE y el desarrollo sostenible.

4.2.3. Principios de Formulación

La formulación se concibe como el diseño de pasos para alcanzar, según la necesidad del proyecto, en este caso, se menciona la realización de un plan estratégico que conlleve a obtener resultados: económicos, sociales y ambientales eficientes dentro de una empresa, es sin duda, una ventaja para cualquier organización que desee hacer parte de los estándares de RSE a nivel mundial. Es por esto, que la necesidad de implementar planes que contengan una marcada RSE se ha gestionado con mayor premura en las organizaciones y empresas a nivel mundial; concretamente para formular un plan de acción que relacione la RSE con los principios y valores corporativos de la organización se debe fundamentar desde en una guía, como la - ISO 26000- que oriente el diseño de dicho plan, así como la ejecución de indicadores como Ethos y una secuencia de pasos que garanticen la transparencia de los procesos de la empresa hacia la comunidad.

4.2.4. Enfoque ecológico

En el enfoque ecológico se establecen situaciones más reales y acordes con el momento actual del planeta -partiendo de una necesidad ambiental o ecosistémica- que está en jaque por las inadecuadas acciones humanas que se viven diariamente en la sociedad. Desde esta perspectiva, según (Gracia, 2015): “se considera la escasez de recursos y la necesidad de generar un cambio en la insostenible forma de producción, explotación de recursos y consumo” (p.3). Por este motivo, se plantean alternativas a la economía consumista actual, así como el desarrollo económico verde o economía ecológica; visto como estrategias de arranque a construir caminos directos al desarrollo sostenible, mediante nuevas acciones, las cuales permitan preservar los recursos naturales y construir más escenarios de protección que favorezcan a las futuras generaciones. Sin duda, es necesario el trabajo en equipo con los gobiernos, empresas manufactureras, organismos no

gubernamentales y de la sociedad en general, todo esto con el propósito de al fin aplicar programas o desarrollar alternativas que permitan la implementación de la economía verde.

Estos cambios o ajustes ambientales, económicos y sociales no se pueden ejecutar de manera aislada, por el contrario, en este enfoque es indispensable consolidar participaciones y fomentar las acciones sociales, que busquen uniones con el gobierno y así fortalecer las políticas ambientales que favorezcan la equidad en la repartición de recursos y el acceso a oportunidades por parte de los habitantes de las comunidades donde se desarrollan megaproyectos. Procurando que los mismos habitantes sean los agentes evaluativos y transformadores de sus territorios, todo esto, se puede ejecutar desde una visión de economía verde, propuesta por este enfoque ecológico, en donde se ajusta a la perfección con los criterios de este proyecto de investigación (Gracia, 2015).

5. Marco teórico

En la intervención de Trabajo Social a la organización de Coopreser, ciertamente existen varias teorías que puedan aportar de manera significativa a este estudio, pero revisando las composiciones epistémicas y metodológicas por las cuales se dirige este proyecto, se considera la Teoría de sistemas pues esta se encuentra en una corriente de pensamiento, denominada como procesos y subprocesos, relacionados entre sí, formando una totalidad de un todo, es decir, los programas y los procesos que maneja la organización, se pueden puntualizar que no son lineales, por el contrario tienen una secuencia cíclica en sus programas y actividades. En otras palabras, Coopreser se maneja bajo sistemas y subsistemas en los programas de acción- lo cual permite una interacción más libre y horizontal- y, por lo tanto, la teoría que más se ajusta a esta dinámica de funcionamiento, referente a los procesos (cerrados y abiertos) es la “teoría de sistemas” ya que,

los programas de la organización buscan una mirada integral sobre todos los subsistemas y las realidades sociales existentes (Montenegro ,1997).

La teoría de sistemas es originada en los trabajos del Alemán Ludwig von Bertalanffy, el cual asume que el todo es superior y diferente a las partes, se considera que los fenómenos no solo deben ser estudiados a través de enfoque reduccionista, sino que deben ser vistos desde su totalidad, es decir tiene una perspectiva integradora, en donde todo tipo de relaciones entre los sistemas y subsistemas son importantes.

Montenegro define al sistema como: El conjunto de elementos partes o eventos relacionados entre sí y que están en constante interacción, de una manera específica, consistente o predecible, formado por una unidad o totalidad los cuales pueden estructurarse a través de elementos, objetos, sujetos y a su vez es un agregado de entidades vivientes o no vivientes (Montenegro ,1997).

Por lo tanto, se evidencia que cada sistema tiene una relación ya sea directa o indirecta en donde se trabaja de manera mancomunada en búsqueda de un objetivo donde se concentran fuertemente procesos sistémicos internos que deben, necesariamente, ser integrados con una concepción de sistemas abiertos (Arnold y Osorio ,1998). Asimismo, que se establezca una condición para la continuidad sistémica el establecimiento de un flujo de relaciones con el ambiente.

5.1. Marco Normativo

- Norma ISO 26000: Esta norma es internacional y se considera una guía global para cualquier tipo de organización que desee implementar la responsabilidad social en su

empresa. Esta misma busca que las organizaciones adelanten prácticas de Responsabilidad Social Empresarial. A “diferencia de otras, como ISO, esta no obliga, sino que forma una guía voluntaria para el mejor desempeño de las organizaciones para con sus stakeholders” (ISO 26000, 2010). Dicha guía, fomenta espacios de consenso entre los diferentes países; he igualmente impulsa el significado de responsabilidad social y la necesidad de implementación en todas las empresas del mundo. Pues esta, busca establecer una guía de acciones que efectivicen las buenas prácticas y la actualización de estas prácticas respecto a los cambios que se van sucediendo en el mundo.

- Norma de aseguramiento AA 1000: Esta norma se define como la que asegura la transparencia para rendir cuentas en las partes interesadas, tienen también capacidad de respuesta para atender las preocupaciones de las partes interesadas y promueve el cumplimiento en mejorar los estándares con los que se compromete inicialmente, igualmente debe hacer cumplir las normas y regulaciones expuestas por la ley (Accountability, 2003).
- Norma SA 8000: Contiene las normas éticas con las que cualquier empresa u organización deseen comprometerse con los principios éticos y sociales en cualquier comunidad. Además, tiene ventajas de diversa índole que se presenta en condonaciones económicas para la empresa que la aplique.

En el territorio colombiano es factible establecer el fundamento constitucional de la RSE desde una fórmula presente en las mismas directrices de la constitución política de Colombia, pues en ella existen artículos que demuestran la RSE en el país:

- Artículo 333 de la constitución política de Colombia. Expresa lo siguiente:

La actividad económica y la iniciativa privada son libres, dentro de los límites del bien común. Para su ejercicio, nadie podrá exigir permisos previos ni requisitos, sin autorización de la ley". La libre competencia económica es un derecho de todos que supone responsabilidades. La empresa, como base del desarrollo, tiene una función social que implica obligaciones. El Estado fortalecerá las organizaciones solidarias y estimulará el desarrollo empresarial. El Estado, por mandato de la ley, impedirá que se obstruya o se restrinja la libertad económica y evitará o controlará cualquier abuso que personas o empresas hagan de su posición dominante en el mercado nacional (Acevedo eta al, 2013, p.1).

6. Diseño metodológico

La finalidad de este capítulo es explicar la metodología bajo la cual se enmarca el presente estudio, evidenciando la forma en que se abordarán las prácticas de referencia presentes en Coopreser, así como los sujetos de investigación y los instrumentos a los cuales se acudirá para la recolección de información; definiendo con esto, el alcance, el tipo de estudio y la hipótesis que se pretende comprobar con el desarrollo de la presente investigación.

En primera instancia se debe mencionar que la tesis responderá a un estudio cuantitativo, debido a las características propias de las técnicas de investigación a utilizar (como la encuesta y los indicadores de Ethos), de corte transversal porque se plantearán las mismas preguntas para la muestra en un mismo periodo de tiempo que permitirán conocer cómo están las prácticas de referencia actualmente. También se define bajo un diseño no experimental, porque no se manipularán las variables de estudio, ni los fenómenos observados contendrán la intervención del investigador.

Asimismo, se enmarca en un alcance de **estudio exploratorio**, el cual tiene como objetivo analizar un tema o problema de investigación basado en las dudas o la búsqueda de variables que no han sido abordadas antes. En otras palabras, es un modelo que pretende descubrir, explorar y dejar respuestas a un fenómeno social vago y poco estudiado, haciendo que se revelen las variables relacionadas con el problema de estudio, o bien, si se necesitan indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas, así como lo menciona (Sampieri, 2014):

Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras, o sugerir afirmaciones y postulados. Esta clase de estudios son comunes en la investigación, sobre todo en situaciones en las que existe poca información (p.92).

A partir de lo anterior, resulta pertinente aclarar respecto a lo que se pretende investigar en la empresa Coopreser, pues a partir del enfoque cuantitativo basado en un alcance de estudio exploratorio, se busca identificar las variables y los datos suficientes que permitan conocer las prácticas de referencia que existen en la Cooperativa y que se puedan asociar a un plan de RSE; todo ello, teniendo en cuenta que, la organización no ha profundizado en el análisis de los elementos ni prácticas que conforman una Responsabilidad Social Empresarial. En este sentido, se plantea la siguiente hipótesis para el estudio.

6.1. Hipótesis

Las prácticas de referencia de RSE que implementa Coopreser, hacen de la gestión administrativa un ejercicio socialmente responsable en el desarrollo de sus actividades

productivas.

6.2. Universo

Para el presente estudio, se tomará como universo a los 71 trabajadores que laboran en la organización, de los cuales 30 son asociados, 9 pertenecen a la planta administrativa y los 32 restantes denominados empleados operativos son aportes de Servicoopreser S.A.S a la Cooperativa. Las edades de los trabajadores oscilan entre los 27 a 73 años, en este sentido hay una media de edad correspondiente a 40 años.

6.3. Muestra

El muestreo poblacional, está basado en un tipo de muestreo probabilístico llamado muestreo sistemático y los sujetos de investigación serán dos (2) personas de género femenino que pertenecen al área administrativa de la Cooperativa y poseen características comunes, mismas que permiten su elección bajo el muestreo sistemático. Principalmente se destacan los niveles de formación profesional y técnico administrativo que les posibilitan un conocimiento más claro sobre las posibles prácticas de Responsabilidad Social Empresarial que posee la organización. Además, se destaca la apropiación que tienen dichas personas en cuanto a la implementación de cualquier tipo de plan, estrategia o propuesta cuya finalidad se haya dirigido hacia el mejoramiento del bienestar de los demás miembros de la organización. Lo anterior, justifica el uso del tipo de muestreo elegido y dota de validez la discriminación poblacional realizada.

6.4. Diseño de investigación Fase I: Revisión documental

En esta fase se indagará por medio de diferentes bases de datos como Ebsco y Scopus y

repositorios académicos tales como Scielo, Redalyc, Dialnet, entre otros, material bibliográfico y literatura científica sobre prácticas de referencia de Responsabilidad Social Empresarial en diferentes organizaciones a nivel nacional e internacional.

6.5. Fase II: Análisis de las prácticas de referencia de Coopreser

En la presente fase se realizará una revisión y análisis de las prácticas de referencia de cada uno de los componentes administrativos de la cooperativa Coopreser: Financiero y de inversión, operación y mantenimiento, administrativo y organizacional, que permita la identificación de la gestión organizacional socialmente responsable a partir de una entrevista semiestructurada y algunos documentos propios de la organización.

6.6. Fase III: Validación de prácticas de referencia

Mediante esta fase, se contrastarán las prácticas de referencia de responsabilidad social encontradas en la organización desde cada componente administrativo, con respecto a los indicadores de Ethos, con el fin de validar si dichas prácticas de referencia corresponden al desarrollo de una Responsabilidad Social Empresarial.

6.7. Fase IV: Formulación del plan de RSE

En esta fase final, se realizará la sistematización de la información que permita la formulación del plan de responsabilidad social empresarial para Coopreser.

6.8. Técnicas de recolección de información

6.8.1. *Revisión Documental*

Esta técnica incluye la revisión de documentos internos de Coopreser y de material

documental de bases de datos. En este sentido, se apoyará en el instrumento de fichas bibliográficas digitales.

6.8.2. Encuesta

Se aplicará una encuesta a los trabajadores que integran los componentes del área administrativa de la organización, para la validación de las prácticas de referencia de RSE de Coopreser; el instrumento a utilizar será un cuestionario de preguntas cerradas.

6.8.3. Cuestionario de los indicadores de Ethos

Se aplicará para el análisis de las prácticas de referencia por cada uno de los componentes de Coopreser: Financiero y de inversión, operación y de mantenimiento, administrativo y organizacional.

7. Resultados

A partir de los indicadores de Ethos, se posibilita medir si existe o no, una RSE por parte de la organización Coopreser, pues esta, enmarca sus principios de acción en realizar labores que benefician a la comunidad en general, por lo tanto, evaluarla a través de dichos indicadores puede garantizar la construcción de su plan de RSE con mayores niveles de éxito.

Objetivo #1: Para el desarrollo de este objetivo se recurrió al uso de fichas bibliográficas (Ver Apéndice A).

7.1. Ámbito internacional

Durante la revisión sistemática de planes de RSE y responsabilidad social corporativa

en organizaciones internacionales, se pudieron evidenciar diversas practicas socialmente responsables que se abordan, comúnmente, teniendo en cuenta los grupos de interés a los cuales las organizaciones afectan o impactan de una u otra forma desde el desarrollo de sus actividades productivas. Lo anterior, suscita la síntesis de dichas prácticas que permite la adquisición de un panorama claro a cerca de la RSE y su aplicación en las organizaciones a nivel mundial.

Principalmente, se destacan los grupos de interés internos, los socios o inversores y los grupos de interés externos como común denominador en las organizaciones analizadas, todos ellos, como elementos importantes que, según las organizaciones, son base para la consolidación de una RSE completa y sustentable. Dentro de las practicas socialmente responsables que destacan en el ámbito internacional para el área del reciclaje y servicios de manejo de residuos se encuentran:

7.1.1. Grupos de interés internos

- Respeto a los requerimientos de la normativa laboral vigente, la Declaración Universal de los Derechos Humanos y las disposiciones de la Organización Internacional del Trabajo (OIT).
- Prácticas para garantizar la seguridad y la salud de todos los empleados.
Se asegura el derecho a la igualdad de oportunidades que permita a todos los empleados poder desarrollarse, personal y profesionalmente.
- Capacitación de los empleados a través del intercambio de conocimientos y el acceso a programas de formación específicos.
- Igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, poniendo el foco en el talento e impulsando la conciliación.

7.1.2. Socios o inversores

- Modelo de gestión basado en la colaboración entre empresas, administraciones públicas y ciudadanos, entre otras organizaciones.
- Mantener la confianza en los socios colaboradores y organizaciones sectoriales, cumpliendo con sus requerimientos sobre el desempeño, tanto financiero como no financiero, siendo eficientes en la gestión.

7.1.3. Grupos de interés externo

- Sensibilización al ciudadano, la facilitación de infraestructuras para el reciclado y la creación del hábito del reciclaje que nos ayude a construir un mañana más sostenible.
- Se respeta rigurosamente la libre competencia en colaboración con toda la industria de la cadena de reciclado, incluyendo recogedores, plantas de tratamiento y vidrieros.
- Se garantiza que el envío de información a todos los grupos de interés se realice de manera transparente, rigurosa y honesta.
- Iniciativas que promueven la inclusión social y el empleo entre la población más vulnerable a través de lo que mejor sabemos hacer: reciclar y colaborar.

Ahora bien, queda en evidencia que las prácticas socialmente responsables a nivel mundial son amplias y diversas, por ende, es importante contar, además, con un panorama a nivel nacional de lo concerniente a la RSE y su aplicación en las organizaciones.

7.2. Ámbito nacional

Dentro de la indagación documental por organizaciones nacionales se evidencia que las prácticas de responsabilidad social empresarial se clasifican por dimensiones: económica, social y ambiental. Además, dichas prácticas van enfocadas a grupos de interés como: usuarios, dueños de la empresa, contratistas, accionistas, proveedores, comunidad en general, juntas de acción comunal, Estado, medio ambiente, hombres y mujeres de la compañía.

Entre las prácticas identificadas se destacan:

- A través del cumplimiento de la legislación, el uso racional de los recursos que emplean en las operaciones, una gestión adecuada de los aspectos e impactos ambientales y el fortalecimiento de la cultura ambiental con los colaboradores y las comunidades.
- Promover formas de diálogo y generar lazos de confianza con los clientes, las comunidades, el gobierno y las autoridades, promoviendo la sostenibilidad de las ciudades.
- Realizar acompañamiento a las instituciones educativas, en el marco de sus Proyectos Ambientales Escolares (PRAE) y mediante la estrategia Guardianes Ambientales, de manera que se hacen talleres enfocados en temas de manejo y disposición adecuada de residuos sólidos ordinarios, además del uso y ahorro eficiente del agua.
- Mediante el programa “Veolia en tu barrio” se promueve la identificación de necesidades de los clientes, el intercambio de intereses de los actores sociales de los barrios, la construcción de soluciones conjunta a las problemáticas ambientales de las ciudades y las oportunidades de mejorar en la prestación de los servicios, a partir de la integración de elementos pedagógicos, comerciales, técnicos y lúdicos, en una jornada se fortalece la comunicación de cara al cliente, se escuchan sus inquietudes, y se atienden sus peticiones.
- Veolia convoca en diferentes escenarios de diálogo como encuentros comunitarios, a los líderes (Dignatarios de las Juntas de Acción Comunal- Ediles- Vocales de control y líderes

comunitarios) para establecer soluciones conjuntas frente a problemáticas como el inadecuado manejo y presentación de residuos sólidos, el uso ineficiente del agua, la tarifa, deberes y derechos de los usuarios entre otros temas de relevancia respecto a los servicios públicos. Lo anterior se denomina escuela de líderes.

- Juguetes para Campaña Navidad. Los empleados consiguieron y entregaron 800 juguetes para los niños beneficiarios de las Casas de día Valórate y empleados de Emergia Colombia.
- Casas de Día Valórate de Manizales y Sabaneta. La actividad de las casas está enfocada a la nutrición de los beneficiarios, facilitar tratamientos médicos que no pueden pagar, el refuerzo escolar y la formación en habilidades personales como base para evitar que los beneficiarios desde la infancia elijan el camino del trabajo en la calle, venta de sustancias ilegales y mendicidad. El apoyo de las familias de nuestros beneficiarios es fundamental para reforzar el mensaje y la actividad, por lo que quincenalmente, se organizan escuelas de padres.

Objetivo #2:

A partir de la revisión exhaustiva de los documentos propios de la organización, y particularmente el Plan de fortalecimiento empresarial con el cual cuenta la misma, se lograron identificar los siguientes componentes de la gestión administrativa, que permiten categorizar las prácticas que buscan aspectos de mejora para la cooperativa:

Tabla 1.

Componentes de Coopreser

Organizacional
Administrativo
Financiero y de inversión
Operación y de mantenimiento

Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, por medio de la ejecución de tres (3) entrevistas semiestructuradas (ver anexo 3) realizadas tanto a la gerente como a la trabajadora social de la organización, se identificaron diversas prácticas de referencia en cuanto a responsabilidad social, las cuales se categorizan mediante los cuatro (4) componentes de la gestión administrativa anteriormente mencionados.

7.3. Prácticas asociadas a responsabilidad social empresarial (RSE) desde los componentes de la gestión administrativa de Coopreser

7.3.1. *Componente organizacional*

- Transformación y mejoramiento de condiciones de vulnerabilidad económica y social en asociados (procesos de formalización laboral).
- Priman los principios del cooperativismo y el trabajo asociado.
- Procesos de incorporación laboral que tienen en cuenta poblaciones vulnerables (mujeres, excombatientes, discapacitados)
- Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables.
- Difusión de información por medio de herramientas de comunicación físicas y virtuales que permiten transmitir el conocimiento frente a la clasificación de los residuos.

- Alianzas con grupos estratégicos externos, con los cuales se maneja la prestación de servicios de aseo, actividades de extensión para prácticas profesionales (UIS, UCC), herramientas para capacitación de personal (SENA), entre otros.
- La empresa adopta y aplica patrones de conducta para orientar el comportamiento de sus empleados.
- La empresa posee prácticas de conducta y desarrollo de valores éticos.
- Identifica impactos socioambientales en su cadena de valor.
- La empresa posee directrices para orientar medidas a ser tomadas en caso de incumplimiento de sus patrones de comportamiento.
- La empresa tiene procedimientos para que sus colaboradores conozcan la legislación por la cual se rigen.
- La empresa posee una estructura de administración formalizada.
- La empresa establece los niveles de competencia de las personas que toman decisiones en nombre de la organización.
- Los documentos que expresan principios y valores se comunican formalmente para el público interno y externo.
- La empresa cuenta con una estructura de gobierno que contempla la existencia de un Consejo (Consejo de Administración o Consejo Consultivo).
- Existen dispositivos que garantizan el tratamiento justo y equitativo de los socios y mecanismos de resolución de conflictos societarios.
- La empresa cuenta con canales formales de relacionamiento con partes interesadas, los que acompaña también con los canales tradicionales de vía única (SAC, defensoría y dirección de contacto tipo “hable con nosotros”).

- La empresa cuenta con prácticas formales de relacionamiento con asociados y los influencia en su gestión para alinearlos al desarrollo sustentable.
- La empresa promueve oportunidades para que grupos provenientes de segmentos en desventaja en la sociedad ocupen cargos de jefatura en la organización.
- La empresa participa de seminarios y discusiones sobre compromisos voluntarios e iniciativas de RS&Sustentabilidad.
- La empresa escucha a las partes interesadas, mantiene registros y está respondiendo informalmente a sus demandas.
- La empresa usa el método de diálogo y participación en forma estratégica para disminuir riesgos e identificar oportunidades de innovación y desarrollo.
- La empresa mantiene un canal de relacionamiento abierto con las partes interesadas para dar información y resolver consultas.
- La empresa se asegura de no practicar discriminación contra empleados, clientes, terceros o cualquier otra parte interesada, con la cual desarrolla relaciones, incluyendo a la comunidad del entorno.
- La empresa respeta costumbres religiosas, y tradiciones culturales de los empleados locales en los lugares en que opera.
- La empresa promueve campañas de sensibilización de los hombres sobre la importancia de compartir las tareas domésticas y sobre la paternidad responsable.
- La empresa se asegura en la contratación que sus empleados tercerizados tengan las mismas condiciones de salud, seguridad y acceso a beneficios básicos que gozan los empleados regulares, tales como transporte, alimentación, uso de comedor, etc.

- La empresa evalúa el desempeño de los empleados de manera sistemática, por lo menos una vez al año.
- Al finalizar el periodo referente al programa de pasantías, procura emplear a los pasantes en la propia empresa. Cuando eso no es posible, busca empleo para ellos en el mercado de trabajo relacionado.
- La empresa tiene buenas prácticas para los empleados en proceso de jubilarse.
- La empresa contrata aprendices siguiendo la legislación específica para ello.
- La empresa ofrece entrenamiento que busca el desarrollo personal de los empleados
- La empresa cuenta con normas para combatir situaciones de acoso moral o sexual, las cuales son divulgadas y debidamente tratadas por la estructura formal, denuncia anónima y pronta resolución.
- La empresa desarrolla programas que tienen como objetivo, mejoras en el ambiente de trabajo que benefician a empleados y prestadores de servicios.
- La empresa participa activamente de iniciativas ambientales.
- La empresa involucra a las partes interesadas en el proceso de definición de medidas de mitigación/compensación de impactos negativos.

7.3.2. *Componente administrativo*

- Cumplimiento a todos los compromisos de tipo legal constatados en el código sustantivo del trabajo, se buscan las condiciones óptimas para los asociados.
- Se propende por una identidad fortalecida por parte de los administrativos con respecto a la cooperativa.

- Se hacen esfuerzos grandes en cuanto al cumplimiento de normativas de ley, SGSST, manejo del talento humano.
- Se promueve la capacitación y la formación por parte de asociados, administrativos e incluso personal que ingresa a la cooperativa como estudiantes de prácticas profesionales.
- Gerencia basada en la transparencia, legalidad y pulcritud en manejo de los recursos, se mantiene un rechazo hacia actos de corrupción frente a los ingresos de la cooperativa.
- Prima la vinculación familiar al interior de la organización con el fin de una generación de ingresos para no solo uno, sino incluso dos personas, que conformen la misma unidad familiar.
- La empresa incluye intereses de otros públicos, además de los accionistas y clientes, en su planeamiento estratégico.
- La empresa participa en las políticas públicas que favorecen la promoción de una economía, verde, inclusiva y responsable en su sector de actuación.
- La empresa participa en políticas públicas que favorecen un modelo sustentable de producción y consumo.
- La empresa posee un comité o consejo formal responsable por cuestiones éticas internas y/o externas.
- La empresa posee canales de denuncia de comportamientos que violen el código de conducta.
- La empresa adopta sanciones y penalidades formales en casos de violación del código de conducta por parte de sus empleados.
- La empresa verifica periódicamente la adopción de los principios de conducta por parte de sus empleados.

- La empresa orienta su toma de decisiones en base a los controles internos y externos
- Existen dispositivos que garantizan el tratamiento justo y equitativo de los socios y mecanismos de resolución de conflictos societarios.
- Al nombrar a los miembros del consejo, los socios tienen en cuenta: habilidades, conocimientos, especialización e independencia para orientar el direccionamiento estratégico de la organización, así como la capacidad de lidiar con cuestiones relativas a oportunidades y riesgos socioambientales y de monitorearla actuación de quienes gestionan (directora ejecutiva).
- El consejo incorpora y asegura que la dirección ejecutiva también adopta consideraciones de orden social y ambiental en la definición de negocios y de las operaciones.
- La empresa cumple la legislación societaria en la cual se encuentra encuadrada.
- Las comunicaciones de la empresa son claras y transparentes, no habiendo ocurrencia de malentendidos por las partes interesadas.
- La empresa concientiza a sus empleados sobre la importancia de que actúen de acuerdo con los requisitos legales relativos a la competencia.
- La empresa mantiene relaciones transparentes con el poder público.
- Busca participar de forma sistemática en las iniciativas del poder público (nacional, provincial o municipal) buscando el interés de la sociedad.
- La empresa es reconocida en el mercado por su gestión, recibiendo premios y/o menciones voluntarias en medios específicos.
- La empresa exige cumplimiento de legislación en la selección de proveedores.

- La empresa mantiene todos los documentos legales relativos a la Salud y Seguridad del Trabajo (SST) actualizados y completos (como Reportes de Salud Ocupacional, Análisis de Riesgos Ambientales, Reportes de Incidentes de Accidentes, etc.)
- La empresa respeta las horas de la jornada de trabajo de los empleados
- La empresa se articula con otras empresas en favor de la comunidad local o de la sociedad en general.
- La empresa se adecua rápidamente a nuevos acuerdos y reglas ambientales.
- La empresa motiva al sector a mejorar el nivel de gestión ambiental e involucra, además de empresas, órganos gubernamentales en ese objetivo, cuando es aplicable.
- La empresa mapeo y/o contrató a asociados para destinar sus residuos de productos, como asociaciones y/o cooperativas de cartoneros, u otras empresas de procesamiento de residuos /partes usadas, y ya identificó la necesidad de desarrollar ese tipo de asociados.

7.3.3. Componente financiero y de inversión

- Procesos contables transparentes que permiten claridad en cuanto a la inversión, utilidades y gastos que se posean en la cooperativa.
- Proceso riguroso de seguimiento a los informes contables por parte de la alta gerencia, con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y posterior divulgación de la información a todos los asociados.
- Cumplimiento ante todos los requerimientos de tipo tributario e impuestos a los cuales debe responder la organización ante los diferentes estamentos públicos (DIAN, cámara de comercio, EMAB, super intendencia).

- Se prima las utilidades basadas en la ley de cooperativas donde se debe hacer la compartición de recursos.
- Los aspectos socioambientales se incluyen en las proyecciones de valor económico.
- El modelo financiero de la empresa facilita decisiones de sustentabilidad en el largo plazo.

7.3.4. Componente operativo y de mantenimiento

- Una subdivisión del trabajo claramente constituida que permite el desarrollo de las actividades productivas bajo un marco de conocimiento claro por parte de los asociados y el área operativa en general frente a las funciones y cargos a desempeñar.
- Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta.
- Cumplimiento en cuanto a todos los requerimientos legales y ambientales que susciten los activos de la empresa de tipo transporte (camionetas, motocarros, entre otros)
- Se propende la preparación educativa por parte de los asociados, se logra capacitación laboral y académica dirigida a los mismos.
- Las encuestas de satisfacción indican una buena evaluación por parte de los consumidores/ clientes de esos servicios o productos.
- La empresa cumple requisitos legales en todas las operaciones, aun cuando esos requisitos no sean adecuadamente fiscalizados.
- La empresa ofrece a los empleados entrenamiento básico para la realización de sus operaciones.
- La empresa capacita a sus empleados para el ejercicio de la función designada.

- La empresa tiene mecanismos que minimizan el impacto generado por sus operaciones. (Ej. tráfico generado por todas sus actividades, logística, etc.).
- La empresa cumple la legislación vigente con relación al control de las emisiones atmosféricas.
- La empresa cuenta con iniciativas o acciones de prevención de la contaminación con foco en las 3 Rs: reducir, reutilizar y reciclar, o similar.
- La empresa vende o entrega residuos a terceras empresas, que los utilizan como insumo en sus procesos.

Objetivo #3:

Validación de las prácticas socialmente responsables a partir de los indicadores de Ethos:

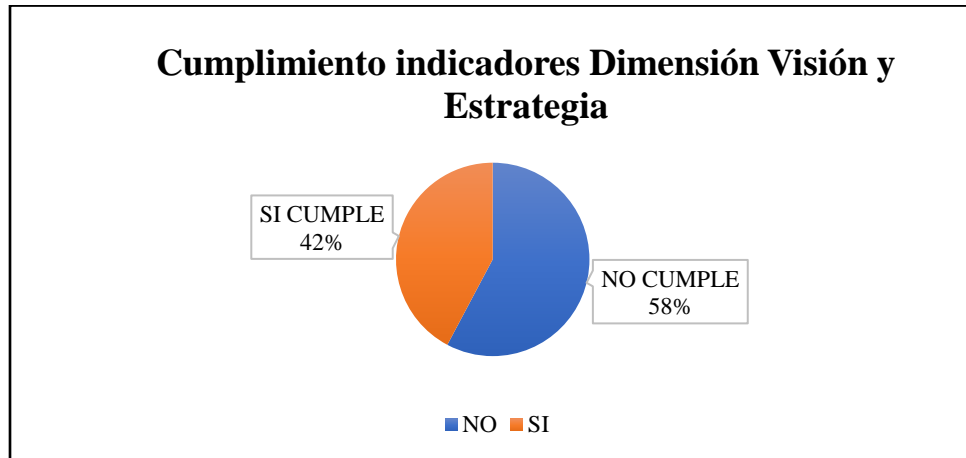
El Análisis se basa en la realización de un contraste o validación de las prácticas consideradas socialmente responsables por parte del área administrativa de Coopreser, encabezada por la gerente general y trabajadora social, con respecto a los indicadores de Ethos, los cuales gozan de validez y rigurosidad como instrumento que permite evidenciar los niveles de RSE presentes en las organizaciones. Dichos indicadores están estructurados a partir de cuatro (4) dimensiones (visión y estrategia, gobierno corporativo y gestión, social y ambiental) mismas que, serán objeto de tabulación con el fin de definir los porcentajes de cumplimiento que posee o no Coopreser, frente a los diferentes indicadores que las conforman.

Así pues, en primera instancia se encuentra la Dimensión Visión y Estrategia, la cual está conformada por tres (3) subtemas y un total de 42 indicadores de los cuales, la organización Coopreser logra cumplir solo 18 de ellos, es decir, un cumplimiento del 42% respecto al total de

indicadores incluidos en la dimensión. Lo anterior, se hace visible a partir de la siguiente ilustración:

Figura 1.

Dimensión Visión y Estrategia



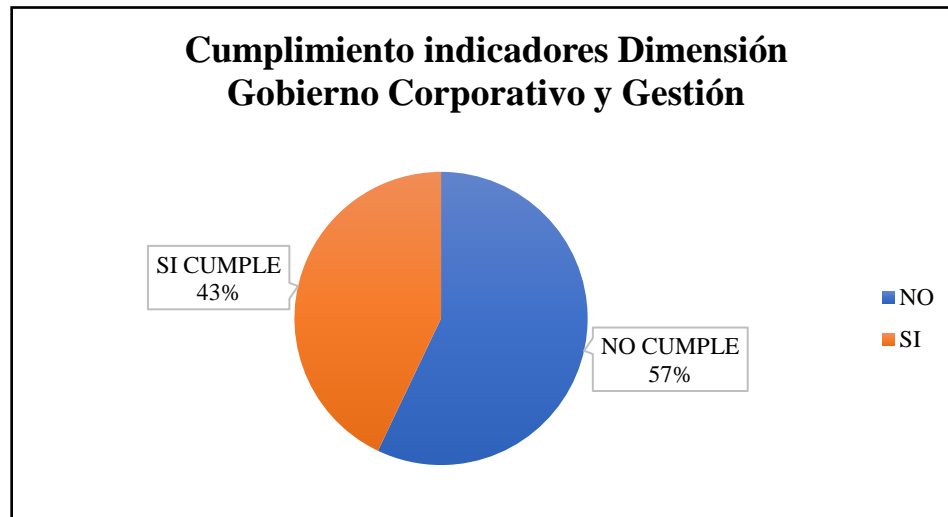
Fuente: Elaboración propia.

Ahora bien, se indica que, Coopreser cumple con el 43% de la Dimensión Corporativo y de Gestión, es decir, la organización actualmente aborda 100 indicadores de esta categoría. Por otro lado, se identificó que, no cumple con 133 indicadores, lo que corresponde a un 57%, por consiguiente, la Cooperativa debe seguir estructurando su gestión alineada al fortalecimiento de:

- Su estilo de gobierno corporativo y las conductas de los trabajadores y asociados.
- La rendición de cuentas, por el cual se informa sobre los impactos generados desde diferentes áreas como económica, social ambiental y ética.
- La competencia leal
- Prácticas anticorrupción
- Participación política responsable

Figura 2.

Dimensión Gobierno Corporativo y Gestión

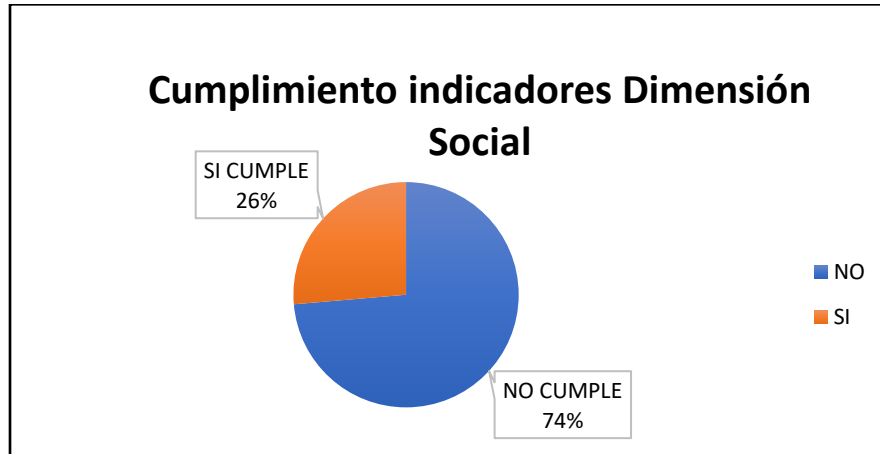


Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se expresa lo que tiene que ver con la tercera dimensión abordada por los indicadores de Ethos, la Dimensión Social, misma que se encuentra conformada por un total de 258 indicadores de los cuales, Coopreser cumple solo 68, es decir, un 26% de cumplimiento frente al total de indicadores contenidos en la presente dimensión. Lo anterior, puede verse evidenciado a partir de la siguiente ilustración.

Figura 3.

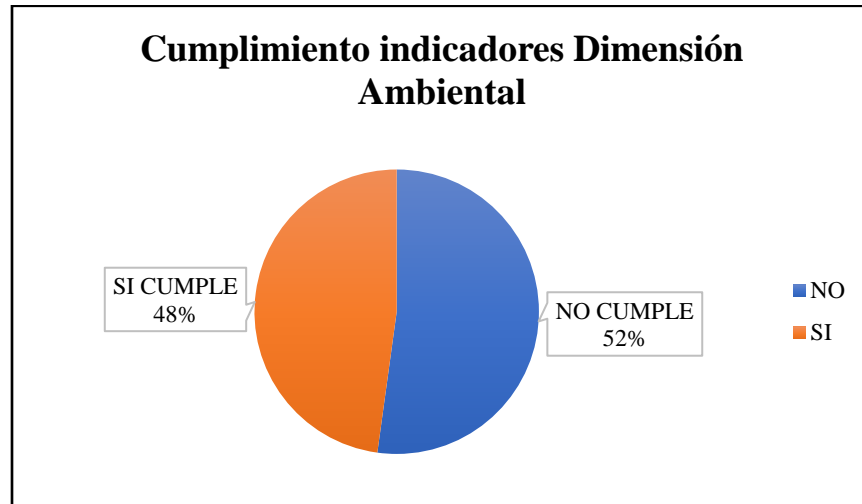
Dimensión Visión y Estrategia



Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, en cuanto a la Dimensión Ambiental se señala que, Coopreser cumple con el 48% de los indicadores de dicha categoría; es decir, cumple con la mitad de los indicadores propuestos (de 188 indicadores, la organización actualmente aborda 88).

En este sentido, se indica que, la organización desde esta dimensión aborda prácticas sustentables entre las que se relacionan con el agotamiento de los recursos naturales, prevención de la contaminación y con la contribución al cambio climático.

Figura 4.*Dimensión Ambiental*

Fuente: Elaboración propia.

Para verificar valores y datos de indicadores ethos ver Anexo 3.

Objetivo #4**Protocolo de responsabilidad social empresarial de COOPRESER****Objetivo**

Contribuir al fortalecimiento de Coopreser como una organización socialmente responsable y sostenible, mediante una ruta de acción que contemple las prácticas de RSE inexistentes en la cooperativa y que, a su vez, propicie la consolidación de las ya existentes.

Justificación

A nivel internacional existen diversas normativas que orientan la formulación, ejecución y

evaluación de la responsabilidad social corporativa o RSE para las organizaciones, lo cual, ha generado, indirectamente, la necesidad por parte de las empresas por lograr un grado de legitimidad pública frente a un desarrollo más responsable de sus actividades productivas.

Con relación a lo anterior, la cooperativa de trabajo asociado Coopreser reconoce que el desarrollo de sus actividades productivas genera impactos de diferente tipo al interior de sus grupos de interés y el medio ambiente, por ello, el protocolo de RSE representa para la organización una posibilidad de resarcimiento, en cierta medida, respecto a dichos impactos generados. Además, al ser Coopreser una organización dedicada a la recolección y manejo de residuos reutilizables resulta valioso e importante poder contar con un protocolo que reúna aspectos de tipo ambiental y de sustentabilidad en el marco de generar una mejor y más coherente imagen institucional.

7.4. Desarrollo del protocolo de RSE

La construcción del protocolo de RSE para la cooperativa de trabajo asociado Coopreser, se basa en la “Guía metodológica para implantar planes de actuación de RSE en las pymes navarras”, la cual, representa un esfuerzo de tipo académico por parte del fondo social europeo y el centro de recursos ambientales de Navarra principalmente, por generar la propuesta de un modelo metodológico de estructuración para planes de responsabilidad social empresarial en pequeñas y medianas empresas a nivel mundial.

Así pues, es importante mencionar que el protocolo contará con tres (3) grandes apartados definidos de la siguiente manera: Diagnóstico de las prácticas de referencia actuales, los pasos previos y el plan de actuación. De esa manera, se pretende contribuir al mejoramiento de las condiciones ambientales y el bienestar de los principales grupos de interés de la cooperativa, de manera que esta, a su vez, eleve su grado de compromiso frente a las prácticas socialmente

responsables y se fortalezca en términos de sustentabilidad.

7.4.1. Diagnóstico de las prácticas de referencia actuales

Como primer elemento metodológico se propuso la realización de un diagnóstico que evidenciara el estado actual de la organización Coopreser respecto a las prácticas socialmente responsables, ello se logró a partir de la configuración de una matriz DOFA, la cual, permitió plasmar el estado de Coopreser en cuanto a prácticas de referencia de RSE. Lo anterior, se configuró desde las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que representan dichas prácticas para la organización.

Ahora bien, los ítems abordados por la matriz DOFA, surgieron del agrupamiento de los subtemas contenidos en los indicadores de Ethos, los cuales, resumen los indicadores referentes a las temáticas que conciernen a la RSE. Así pues y partiendo desde la validación de las prácticas de referencia ya existentes en la cooperativa se logró la consolidación de la siguiente matriz.

Tabla 2.*DOFA***Factores Internos****FORTALEZAS****DEBILIDADES**

1. Algunos elementos de la planeación estratégica de Coopreser, se basan en la consolidación de un modelo en la gestión de residuos aprovechables, que permite disminuir los impactos ambientales, lo cual representa un aporte significativo a la sustentabilidad.

2. Coopreser cuenta con un reglamento interno plenamente establecido y una política de ambiente laboral armonioso que, de manera muy general, definen algunos aspectos relacionados a las responsabilidades de la organización frente a su actuar.

3. La organización difunde la información importante con sus asociados y público interno, además de implementar jornadas formativas para los usuarios, referente a temas de clasificación responsable de los residuos en el hogar.

4. La organización realiza rendición de cuentas, además de producir balances financieros totalmente transparentes frente a sus gastos y utilidades.

5. La organización se asegura, por medio del manual de contratación, de que sus proveedores cumplan con todos los requerimientos de ley: cámara de comercio, IVA, facturación electrónica, etc.

6. La organización posee un comité de convivencia laboral formalmente constituido, encargado de recibir y evaluar cualquier tipo de denuncia en cuanto a violación de derechos entre sus miembros.

1. Falta de profundización desde lo estratégico, en cuanto a diversos elementos relacionados con la sustentabilidad.

2. Coopreser no cuenta con un documento oficial referente al código de conducta de la organización.

3. La organización no posee compromisos voluntarios con el objetivo de asegurar su participación en iniciativas de RS & sustentabilidad.

4. La organización no cuenta con reportes de sustentabilidad ni reportes integrados.

5. La organización no posee prácticas desleales frente a su competencia, sin embargo, no existen reglas o políticas formales que se refieran al relacionamiento con empresas del mismo sector productivo.

6. La organización desde sus inicios, se ha destacado por el manejo transparente de los recursos y, por ende, no cuenta con alguna política o conducto regular en caso de presentarse hechos de corrupción al interior de la misma.

7. La organización realiza procesos de incorporación laboral que tienen en cuenta poblaciones vulnerables (mujeres, excombatientes, personas con discapacidad)".

8. La organización lleva a cabo un trato equitativo entre todos sus empleados y asociados.

9. La organización se preocupa por el desarrollo personal de sus empleados a partir de la oferta de becas educativas, capacitaciones, beneficios familiares, cumplimiento en cuanto a salarios y prestaciones sociales.

10. La organización se preocupa por la salud, la seguridad y la calidad de vida de los asociados y trabajadores.

11. La organización participa activamente de iniciativas ambientales relacionadas con su misión.

12. La organización contribuye con el cambio climático.

13. Coopreser cuenta con un sistema de gestión ambiental favorable.

14. La organización contribuye a la prevención de la contaminación.

7. La organización no cuenta con un sistema de gestión formalmente constituido que permita realizar algún tipo de evaluación por medio de indicadores.

8. La organización no posee un marco de referencia claro, frente a la evaluación y mitigación de los impactos generados en actores externos a partir del desarrollo de su actividad productiva.

9. En la organización existen falencias referentes al relacionamiento entre los asociados y trabajadores.

10. La organización no cuenta con una política de atención al usuario ni un estamento específico con el fin de atender solicitudes de los usuarios.

11. La organización, comúnmente, extiende los horarios laborales sin realizar la debida remuneración de horas extras a trabajadores (no asociados).

12. La organización no adopta medidas que busquen garantizar el futuro de sus empleados posterior a su desvinculación laboral por despido o renuncia.

13. La organización cuenta con un formato PQR (Peticiones, Quejas y Reclamos), sin embargo, la información recolectada no se sistematizada.

14. La organización no cuenta con un diagnóstico que permita conocer las posibles alteraciones o aspectos negativos que puede generar, a partir de sus operaciones, tanto en la comunidad como en su entorno cercano.

15. La organización no financia ni promueve la realización de ningún proyecto o programa de inversión social o voluntariado por parte de sí misma o sus asociados.

- 16. Coopreser no tiene un mapeo en cuanto a combustibles de tipo renovable y no renovable.
- 17. La organización no adopta medidas en cuanto a la polución sonora (contaminación auditiva).
- 18. La organización no promueve programas de eficiencia en el uso del agua.
- 19. La organización no desarrolla programas de eficiencia en el uso de la energía.
- 20. La organización no tiene compromisos voluntarios en RS
- 21. Hay procesos que no están sistematizados como por ejemplo la priorización de partes interesadas o el seguimiento de gestión
- 22. La organización no sistematiza los impactos sociales y ambientales, ocasionados por las actividades de transporte y carga de residuos.
- 23. La empresa no cuenta con indicadores para el monitoreo continuo de la generación de residuos.

| OPORTUNIDADES | FO | DO |
|---|--|---|
| <p>1. La organización genera un acercamiento directo con el ámbito público, a partir de su participación en la consolidación de políticas referentes al manejo de los residuos sólidos y el reciclaje.</p> | <p>F11, F12, F13, F14, O2. Fortalecer los aspectos medio ambientales de Coopreser (gestión ambiental, prevención contaminación, cambio climático y participación iniciativas ambientales), a partir de acciones encaminadas a elevar el compromiso con el planeta.</p> | <p>D2, D9, O4. Promover la realización de un código de conducta que oriente el comportamiento de los asociados y empleados de Coopreser.</p> |
| <p>2. Planeación y consolidación de un plan de responsabilidad social empresarial que acerque de manera más formal a la organización hacia la ejecución de prácticas socialmente responsables y sustentables.</p> | <p>F9, F10, O1. Fortalecer las condiciones dignas, la seguridad, la salud y la formalización del trabajo para los asociados de la cooperativa, a partir de la participación en mesas de dialogo donde se proponga el fortalecimiento de normativas existentes y los fundamentos para nuevas políticas</p> | <p>D2, D9, O4. Generar espacios a través de practicantes de IES, que permitan reflexionar sobre los comportamientos establecidos en el código de conducta.</p> |

públicas integrales en cuanto al manejo de los residuos sólidos y el reciclaje.

3. La organización ha ganado reconocimientos locales gracias a sus acciones de gestión y portafolio de servicios ej: premio Funequidad, fundación Luis Alejandro, reconocimiento por la alcaldía de Bucaramanga.

F9, O4. Gestionar becas estudiantiles mediante la Fundación Familia con el fin de promover el desarrollo personal de los empleados y asociados.

D18, D19, O2. Diseñar campañas de sensibilización frente al cuidado y uso del agua y energía para los asociados y empleados en aras de contribuir con prácticas sustentables en la organización

F3, F12, F13, F14, O2. Brindar capacitaciones a la ciudadanía frente a la importancia del reciclaje, las 3R, y cómo llevar a cabo la separación de residuos con el fin de fortalecer la educación ambiental que lleva a cabo Coopreser.

D13, D10, O2. Promover el uso del buzón de PQR para que la organización tenga en cuenta la percepción de los asociados, empleados y usuarios de forma anonimato.

4. La organización genera alianzas con instituciones externas.

F7, O4. Gestionar por medio de instituciones externas (ONG, Alcaldía, Asociaciones) las bases de datos suficientes, que permitan enfocar las ofertas laborales a personas en condiciones reales de vulnerabilidad (discapacidad, excombatientes y mujeres cabeza de familia).

D14, D22, D23, O2. Incentivar la participación de las personas que se encuentran en el área de actuación de Coopreser, para que den a conocer sus percepciones a cerca de la cooperativa y los aspectos negativos que esta, genera en su entorno.

D7, D23, O2. Diseñar indicadores que permitan no solo identificar la generación de residuos de la organización sino también la recolección de material aprovechable por trabajador al día, con el fin de contribuir con prácticas sustentables.

AMENAZAS

FA

DA

| | | |
|---|---|---|
| 1. No existe auditoría externa por parte de ningún tercero frente al actuar de la organización. | F10, O3: Apoyar a los asociados y trabajadores de Coopreser mediante intervención psicológica frente al estrés y preocupación constante que pueda ocasionar el brote de COVID 19. | D1, D4, A1: Promover la realización de informes de sustentabilidad y reportes integrados que permitan no solo consolidar el actuar de la organización frente a aspectos sustentables sino también el reconocimiento de la comunidad ante dicho actuar de Coopreser. |
| 2. La organización no posee una articulación completa con sus proveedores que sobrepase una relación básica de intercambio comercial. | F4, F5, O1: Realizar auditorías internas frente al actuar de la organización por medio de un tercero, que permita verificar y validar las practicas socialmente responsables y de transparencia por parte de Coopreser. | D4, D5, D6, D7, D9, D13, D21, O3: Consolidar de manera sistematizada la información de la organización que permita, a la postre, la identificación de variaciones económicas en la cooperativa desde sus principales componentes (administrativo, organizacional, operativo y financiero), a causa del COVID-19. |
| 3. Contexto actual de pandemia a partir del COVID-19, el cual desestabiliza las organizaciones en el país. | F1, O2: Generar acercamientos más fuertes entre organización y proveedores a partir de exposiciones constantes donde se destaque el valor del modelo de recolección e residuos y se genere una cultura organizacional mejor. | D3, D8, D15, D20, O1: Promover la realización de auditoría externa por parte de un tercero, que posibilite un diagnostico frente a los impactos que tiene Coopreser sobre los actores de su entorno, con miras a generar compromisos de tipo voluntario respecto a participación e inversión en iniciativas sociales y de sustentabilidad. |
| | | D17, O2: Diseñar campañas de sensibilización en torno a la contaminación auditiva para los asociados y empleados en aras de contribuir con prácticas sustentables en la organización. |

Fuente. Elaboración propia

7.4.2. *Los pasos previos*

- **Compromiso de la dirección**

El área administrativa de la cooperativa de trabajo asociado Coopreser confirma su compromiso con la planeación, estructuración y ejecución del protocolo de responsabilidad social empresarial y hace expreso lo anterior por medio del documento “Declaración de compromiso frente al protocolo de RSE” (Ver Apéndice 4).

- **Formación**

Es importante mencionar que para la estructuración y desarrollo de cualquier plan o protocolo de RSE a nivel nacional e internacional, es fundamental que los principales actores internos de las organizaciones reconozcan y tengan clara la utilidad, importancia, pero, sobre todo, lo oportuno que resulta contar con una guía de acción que permita darle un manejo socialmente responsable a la organización al tiempo que se aumentan los niveles de sustentabilidad de esta.

Por ello, se lleva a cabo una reunión de carácter informativo donde participan las dos partes fundamentales del área administrativa de Coopreser, tanto la gerente general como la directora de talento humano (trabajadora social), con quienes se aborda elementos conceptuales y a su vez prácticos, que posee la RSE y sus posteriores implicaciones de carácter positivo en el desarrollo de las actividades productivas y el relacionamiento de la organización con sus principales grupos de interés.

7.4.3. *El plan de actuación*

El presente plan de actuación se desarrolla metodológicamente a partir de siete (7) momentos específicos, los cuales, poseen una transversalidad y permiten la visualización a partir

de diversas tablas, de los elementos más necesarios e importantes para la correcta construcción de dicho plan. Así pues, se presentan a continuación los momentos metodológicos del plan de actuación con sus diferentes contenidos y análisis:

- **Misión y visión**

Durante este primer momento, se buscan contrastar las prácticas de referencia concretas con las que cuenta la organización a la fecha, respecto a lo que se encuentra consagrado desde la misión y visión de esta, y de ser necesario, se realiza una reformulación de dichos elementos estratégicos para que posean mayor coherencia con lo que busca alcanzar la empresa en cuanto a RSE. En otras palabras, se pretende analizar lo que se está haciendo en términos concretos (prácticas de referencia) frente a lo que debe hacer la organización (misión) y lo que dice que va a lograr hacer (visión). A la fecha, la organización posee la siguiente misión:

Somos una organización de recicladores formales del Área Metropolitana de Bucaramanga, que ofrecemos servicios de reciclaje, aseo y educación ambiental a la ciudadanía, para generar excedentes que permitan mejorar la calidad de vida de sus asociados, empleados y contribuir al cuidado del planeta.

A partir de lo anterior, se pueden rescatar tres aspectos (la educación ambiental, el reciclaje y la contribución al planeta, y finalmente, la mejor calidad de vida para asociados y empleados) que se relacionan directamente con las buenas prácticas identificadas en la organización, tal como lo muestra la tabla 3.

Tabla 3.

Misión

| Ideas clave recogidas en la misión de la empresa | | | |
|---|----------------------------|--|---|
| | Educación Ambiental | Reciclaje y contribución al planeta | Mejor calidad de vida para asociados y empleados |
| | | X | |
| | | | X |
| Buenas prácticas detectadas | | X | |

| | |
|--|---|
| <p>La organización realiza rendición de cuentas, además de producir balances financieros totalmente transparentes frente a sus gastos y utilidades.</p> | |
| <p>La organización ha ganado reconocimientos locales gracias a sus acciones de gestión y portafolio de servicios ej: premio Funequidad, Fundación Luis Alejandro, reconocimiento por la Alcaldía de Bucaramanga.</p> | X |
| <p>La organización se asegura, por medio del manual de contratación, de que sus proveedores cumplan con todos los requerimientos de ley: cámara de comercio, IVA, facturación electrónica, etc.</p> | |
| <p>La organización posee un comité de convivencia laboral formalmente constituido, encargado de recibir y evaluar cualquier tipo de denuncia en cuanto a violación de derechos entre sus miembros.</p> | X |
| <p>La organización lleva a cabo un trato equitativo entre todos sus empleados y asociados.</p> | X |
| <p>La organización se preocupa por el desarrollo personal de sus empleados a partir de la oferta de becas educativas, capacitaciones, beneficios familiares, cumplimiento en cuanto a salarios y prestaciones</p> | X |

| | |
|---|---|
| sociales. | |
| La organización se preocupa por la salud, la seguridad y la calidad de vida de los asociados y trabajadores | X |
| La organización participa activamente de iniciativas ambientales relacionadas con su misión. | X |

Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, en cuanto a la visión la organización asegura lo siguiente: En 2020 convertimos en una organización líder en el manejo de residuos sólidos, prestación de servicios públicos de aseo y Educación Ambiental, enmarcada en el cumplimiento de las políticas nacionales con base a un proceso eficaz del reciclaje en la fuente, estableciendo compromiso y liderazgo, enfocados en el trabajo en equipo para ser reconocidos a nivel nacional.

A partir de la visión se pueden rescatar aspectos como el liderazgo en el manejo de residuos sólidos y prestación de servicios de aseo, la educación ambiental, el cumplimiento de políticas nacionales y el trabajo en equipo. En la siguiente tabla 4 se identifican si existe relación entre dichos aspectos y las áreas de mejora de la organización.

Tabla 4.

Visión

| Áreas de mejora reflejadas | Ideas clave recogidas en la visión de la empresa | | |
|----------------------------|--|---------------------|--|
| | Líder en manejo de residuos sólidos y prestación de servicios públicos de aseo | Educación ambiental | Cumplimiento de políticas nacionales Trabajo en equipo |
| Compromiso con | X | | |

el planeta

| | | |
|---|---|---|
| Participación política activa | | X |
| Becas estudiantiles | X | |
| Educación ambiental | | |
| Incorporación laboral inclusiva | | |
| Código de conducta | | |
| Reconocimiento de normativas internas | | X |
| Uso razonable de recursos | X | |
| Participación empleados, asociados y usuarios | | X |
| Percepciones comunitarias | | X |
| Indicadores de generación y recolección de residuos | X | |
| Apoyo psicosocial | | X |
| Verificación de transparencia | | |
| Vínculos comerciales | | |
| Soportes de sustentabilidad | X | |
| Análisis económico | | |
| Compromisos voluntarios e inversión social | | |
| Polución sonora interna | X | |

Fuente: Elaboración propia

Si bien existe relación entre varios de los aspectos de la visión y las áreas de mejora, se debe resaltar que, Coopreser necesita una reformulación de su visión puesto que la que tienen se enfatiza en una fecha ya expirada.

En este orden de ideas, se plantea la siguiente visión institucional que incluye varias de las áreas de mejora detectadas.

En 2030 seremos una organización formalizada ante el Estado como recicladores de oficio además de ser líderes en el manejo de residuos sólidos, prestación de servicio de aseo y educación ambiental con valores cooperativos y enmarcada en el cumplimiento de las políticas nacionales con base a un proceso eficaz del reciclaje en la fuente, enfocados en el trabajo en equipo y reconocidos como generadores de calidad de vida para los recicladores y asociados.

- **Grupos de interés**

En la siguiente tabla 5 se identifica qué grupos de interés son los que más influyen en la organización y los más afectados por la misma, desde las dimensiones económica (DE), ambiental (DA) y social (DS). En este sentido, al hacer la sumatoria entre la puntuación de influencia y afección, se señala que, los propietarios/asociados, trabajadores y practicantes de IES son los grupos de interés que más influyen o afectan a la organización.

Tabla 5.

Grupos de interés

| Grupos de interés | DE | Influencia DA | DS | DE | Afección DA | DS | I + A |
|------------------------|----|------------------|----|----|----------------|----|-------|
| Propietarios/asociados | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |
| Trabajadores | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 6 |

| | | | | | | | |
|----------------------|---|---|---|---|---|---|---|
| Proveedores | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Clientes | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 4 |
| Consumidores | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| Competidores | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Administración local | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 3 |
| Comunidad | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 |
| Generaciones futuras | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 3 |
| Practicantes de IES | 0 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |

Fuente: Elaboración propia

Es importante resaltar que los tres (3) grupos de interés que destacaron con mayoría de puntos cuantificados fueron: propietarios/asociados, trabajadores y practicantes de IES, mismos que juegan un papel fundamental al momento de realizar una priorización de las áreas de mejora inmediatamente siguientes.

- **Áreas de mejora**

Para el presente momento, se exponen las diferentes áreas de mejora y sus niveles de importancia a partir de ponderaciones cuantitativas, ello, permite la priorización de dichas áreas teniendo en cuenta los tres (3) grupos de interés que mayor influencia o afección tienen sobre la organización y de esa manera se posibilita el conocimiento de los elementos en los cuales se centrará el presente plan de actuación.

- **Identificación de áreas de mejora por dimensiones**

Tabla 6.

Áreas de mejora Dimensión Económica

| Cód. | Título | Descripción |
|-------------|-------------------------------|---|
| AM E1 | Verificación de transparencia | Realizar auditorías internas frente al actuar de la organización por medio de un tercero, que permita verificar y validar las practicas socialmente responsables y de transparencia económica por parte de Coopreser. |

| | | |
|----------|---------------------|--|
| AM E2 | Análisis económicos | Consolidar de manera sistematizada la información de la organización que permita, a la postre, la identificación de variaciones económicas en la cooperativa desde sus principales componentes (administrativo, organizacional, operativo y financiero), a causa del COVID-19. |
|----------|---------------------|--|

Fuente: Elaboración propia

Tabla 7.

Áreas de mejora Dimensión Ambiental

| Cód. | Título | Descripción |
|----------|---|---|
| AM A1 | Compromiso con el planeta | Fortalecer los aspectos medio ambientales de Coopreser (gestión ambiental, prevención contaminación, cambio climático y participación iniciativas ambientales), a partir de acciones encaminadas a elevar el compromiso con el planeta. |
| AM A2 | Educación ambiental | Brindar capacitaciones a la ciudadanía frente a la importancia del reciclaje, las 3R, y cómo llevar a cabo la separación de residuos con el fin de fortalecer la educación ambiental que lleva a cabo Coopreser. |
| AM A3 | Uso razonable de recursos | Diseñar campañas de sensibilización frente al cuidado y uso del agua y energía para los asociados y empleados en aras de contribuir con prácticas sustentables en la organización |
| AM A4 | Percepciones comunitarias | Incentivar la participación de las personas que se encuentran en el área de actuación de Coopreser, para que den a conocer sus percepciones a cerca de la cooperativa y los aspectos negativos que esta, genera en su entorno. |
| AM A5 | Indicadores de recolección y generación de residuos | Diseñar indicadores que permitan no solo identificar la generación de residuos de la organización sino también la recolección de material aprovechable por trabajador al día, con el fin de contribuir con prácticas sustentables. |
| AM A6 | Vínculos comerciales | Generar acercamientos más fuertes entre organización y proveedores a partir de exposiciones constantes donde se destaque el valor del modelo de recolección y residuos y se genere una cultura organizacional mejor. |
| AM A7 | Soportes de sustentabilidad | Promover la realización de informes de sustentabilidad y reportes integrados que permitan no solo consolidar el actuar de la organización frente a aspectos sustentables sino también el reconocimiento de la comunidad ante dicho actuar de Coopreser. |

| | | |
|----------|-------------------------|--|
| AMA 8 | Polución sonora interna | Diseñar campañas de sensibilización en torno a la contaminación auditiva para los asociados y empleados en aras de contribuir con prácticas sustentables en la organización. |
|----------|-------------------------|--|

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8.

Áreas de mejora Dimensión Social.

| Cód. | Título | Descripción |
|-------------|---|---|
| AMS 1 | Participación política activa | Fortalecer las condiciones dignas, la seguridad, la salud y la formalización del trabajo para los asociados de la cooperativa, a partir de la participación en mesas de dialogo donde se propongan mejoras a la normativa existente y los fundamentos para nuevas políticas públicas integrales en cuanto al manejo de los residuos sólidos y el reciclaje. |
| AM S2 | Becas estudiantiles | Gestionar becas estudiantiles mediante la Fundación Familia con el fin de promover el desarrollo personal de los empleados y asociados. |
| AM S3 | Incorporación laboral inclusiva | Gestionar por medio de instituciones externas (ONG's, alcaldía, asociaciones) las bases de datos suficientes, que permitan enfocar las ofertas laborales a personas en condiciones reales de vulnerabilidad (discapacidad, excombatientes y mujeres cabeza de familia). |
| AM S4 | Código de conducta | Promover la realización de un código de conducta que oriente el comportamiento de los asociados y empleados de Coopreser. |
| AM S5 | Reconocimiento de normativas internas | Generar espacios a través de practicantes de IES, que permitan reflexionar sobre los comportamientos establecidos en el código de conducta. |
| AM S6 | Participación empleados, asociados y usuarios | Promover el uso del buzón de PQR para que la organización tenga en cuenta la percepción de los asociados, empleados y usuarios de forma anonimato. |

| | | |
|----------|--|--|
| AM S7 | Apoyo psicosocial | Apoyar a los asociados y trabajadores de Coopreser mediante intervención psicológica frente al estrés y preocupación contante que pueda ocasionar el brote de COVID 19. |
| AMS 8 | Compromisos voluntarios e inversión social | Promover la realización de auditoría externa por parte de un tercero, que posibilite un diagnóstico frente a los impactos que tiene Coopreser sobre los actores de su entorno, con miras a generar compromisos de tipo voluntario respecto a participación e inversión en iniciativas sociales y de sustentabilidad. |

Fuente: Elaboración propia

Habiendo identificado ya las diferentes áreas de mejora por cada dimensión del protocolo de RSE, se hace necesario ahora exponer la puntuación cuantitativa la cual permite la posterior priorización de dichas áreas. La asignación de valores cuantitativos está basada en la puntuación que requiera cada área a partir de los siguientes criterios:

- Urgencia (Urg): Se debe valorar si la resolución o contención del problema o debilidad representados por dicha área debe ser inmediato. La valoración cuantitativa será la siguiente: urgencia alta (=5), media (=3) o baja (=1).
- Viabilidad (Via): Se valorará especialmente el aspecto económico, esto es, el coste que en una primera estimación podría suponer, el poner en marcha las acciones necesarias para subsanar dicha área potencial. un alto coste supondría una viabilidad alta (=5), y así sucesivamente para una viabilidad media (=3) o baja (=1).
- Garantía de éxito (Gar): Se valoran los aspectos como la colaboración esperada, el impacto positivo con que se acogerán las acciones resultantes, o las expectativas que pueden generarse para ese tema en particular. Una valoración cuantitativa alta (=5) supondría que el éxito esperado es alto, mientras que la valoración descenderá para estimaciones de éxito medias (=3) o bajas (=1).
- Importancia (Imp): Es importante tratar aquí de separar el concepto de urgencia del de

importancia. Una vez realizada esta reflexión, se asignará a este criterio una valoración alta (=5), media (=3) o baja (=1).

Tabla 9.

Puntuación para priorización de áreas

| Código | Area de mejora | Urg | Vi a | Ga r | Imp | Total |
|----------------------------|---|-----|---------|---------|-----|-------|
| Dimensión Económica | | | | | | |
| AME1 | Verificación de transparencia | 1 | 5 | 3 | 3 | 12 |
| AME2 | Análisis económicos | 3 | 1 | 5 | 5 | 14 |
| Dimensión Ambiental | | | | | | |
| AMA1 | Compromiso con el planeta | 5 | 1 | 5 | 5 | 16 |
| AMA2 | Educación ambiental | 5 | 3 | 5 | 5 | 18 |
| AMA3 | Uso razonable de recursos | 3 | 1 | 5 | 5 | 14 |
| AMA4 | Percepciones comunitarias | 1 | 1 | 3 | 3 | 8 |
| AMA5 | Indicadores de recolección y generación de residuos | 1 | 3 | 3 | 1 | 8 |
| AMA6 | Vínculos comerciales | 1 | 1 | 1 | 3 | 6 |
| AMA7 | Soportes de sustentabilidad | 1 | 1 | 5 | 3 | 10 |
| AMA8 | Polución sonora interna | 3 | 3 | 3 | 3 | 12 |
| Dimensión Social | | | | | | |
| AMS1 | Participación política activa | 3 | 1 | 3 | 5 | 12 |
| AMS2 | Becas estudiantiles | 3 | 5 | 3 | 5 | 16 |
| AMS3 | Incorporación laboral inclusiva | 1 | 1 | 5 | 5 | 12 |
| AMS4 | Código de conducta | 5 | 1 | 5 | 5 | 16 |
| AMS5 | Reconocimiento de normativas internas | 3 | 3 | 3 | 5 | 12 |
| AMS6 | Participación empleados, asociados y usuarios | 3 | 1 | 1 | 5 | 10 |
| AMS7 | Apoyo psicosocial | 5 | 3 | 5 | 5 | 18 |
| AMS8 | Compromisos voluntarios e inversión social | 3 | 5 | 3 | 5 | 16 |

Fuente: Elaboración propia

El total se obtendrá sumando los valores resultantes para cada una de las cuatro columnas anteriores: urgencia, viabilidad, garantía de éxito e importancia. Una vez realizado este ejercicio

de priorización de las áreas de mejora, y ordenando éstas en función de la puntuación obtenida, se debe seleccionar las áreas de mejora que hayan obtenido una mayor puntuación (10 en adelante).

Para realizar la segunda propuesta de reflexión, esta se basa en los tres grupos de interés que se identificaron como más relevantes para la empresa y se busca estimar la importancia relativa que para esos grupos tiene cada una de las áreas de mejora con que se pretende trabajar.

Tabla 10.

Grupos de interés destacados

| GRUPOS DE INTERÉS DESTACADOS |
|--------------------------------------|
| GI1. Propietarios / Asociados |
| GI2. Trabajadores |
| GI3. Practicantes IES |

Fuente: Elaboración propia

Se realiza entonces una estimación utilizando una escala de 1 a 5, en la que el 1 significará nada importante y el 5 muy importante.

Tabla 11.

Importancia de grupos de interés en áreas de mejora

| Código del área de mejora | Área de mejora | Importancia relativa | | | Promedio |
|----------------------------|-------------------------------|----------------------|-----|-----|----------|
| | | GI1 | GI2 | GI3 | |
| Dimensión Económica | | | | | |
| AME1 | Verificación de transparencia | 4 | 5 | 1 | 3,3 |
| AME2 | Análisis económicos | 5 | 5 | 1 | 3,6 |
| Dimensión Ambiental | | | | | |
| AMA1 | Compromiso con el planeta | 5 | 5 | 3 | 4,3 |

| | | | | | |
|-------------------------|--|---|---|---|-----|
| AMA2 | Educación ambiental | 5 | 5 | 4 | 4,6 |
| AMA3 | Uso razonable de recursos | 4 | 4 | 2 | 3,3 |
| AMA4 | Soportes de sustentabilidad | 3 | 4 | 1 | 2,6 |
| AMA5 | Polución sonora interna | 4 | 4 | 3 | 3,6 |
| Dimensión Social | | | | | |
| AMS1 | Participación política activa | 5 | 4 | 1 | 3,3 |
| AMS2 | Becas estudiantiles | 5 | 5 | 1 | 3,6 |
| AMS3 | Incorporación laboral inclusiva | 3 | 3 | 5 | 3,6 |
| AMS4 | Código de conducta | 5 | 5 | 5 | 5,0 |
| AMS5 | Reconocimiento de normativas internas | 4 | 4 | 5 | 4,3 |
| AMS6 | Participación empleados y usuarios | 5 | 5 | 1 | 3,6 |
| AMS7 | Apoyo psicosocial | 5 | 5 | 5 | 5,0 |
| AMS8 | Compromisos voluntarios e inversión social | 3 | 3 | 4 | 3,3 |

Fuente: Elaboración propia

Ahora bien, se realiza la priorización de un máximo de 6 áreas de mejora teniendo en cuenta que la organización Coopreser se encuentra dentro del área de las Pymes y, por ende, una cantidad más elevada de áreas priorizadas haría poco viable el desarrollo riguroso de los objetivos de acción que potencien o mejoren, a la postre, las áreas priorizadas. Para el presente caso, se toma como criterio de priorización los promedios totales más elevados con la salvedad de que exista presencia de al menos un (1) área de mejora por dimensión. Así pues, la priorización ya mencionada queda ilustrada de la siguiente manera:

Tabla 12.

Áreas de mejora priorizadas

| Dimensión | Cód. | Área de mejora | Descripción |
|-----------|------|----------------|-------------|
|-----------|------|----------------|-------------|

| | | | |
|-----------|------|---------------------------|--|
| ECONOMICA | AME2 | Análisis económicos | Consolidar de manera sistematizada la información de la organización que permita, a la postre, la identificación de variaciones económicas en la cooperativa desde sus principales componentes (administrativo, organizacional, operativo y financiero), a causa del COVID-19. |
| AMBIENTAL | AMA1 | Compromiso con el planeta | Fortalecer los aspectos medio ambientales de Coopreser (gestión ambiental, prevención contaminación, cambio climático y participación iniciativas ambientales), a partir de acciones encaminadas a elevar el compromiso con el planeta. |
| AMBIENTAL | AMA2 | Educación ambiental | Brindar capacitaciones a la ciudadanía frente a la importancia del reciclaje, las 3R, y cómo llevar a cabo la separación de residuos con el fin de fortalecer la educación ambiental que lleva a cabo Coopreser. |
| SOCIAL | AMS4 | Código de conducta | Promover la realización de un código de conducta que oriente el comportamiento de los asociados y empleados de Coopreser. |
| SOCIAL | AMS7 | Apoyo psicosocial | Apoyar a los asociados y trabajadores de Coopreser mediante intervención psicológica frente al estrés y preocupación constante que pueda ocasionar el brote de COVID 19. |

Fuente: Elaboración propia

- **Cuadro de actuación**

A continuación, se desglosan las diferentes áreas de mejora que ya han sido priorizadas con anterioridad, con el fin de proponer objetivos y acciones específicas a realizar en aras de potenciar y/o subsanar los elementos que nutren cada una de dichas áreas. Además, se

identifican elementos importantes a tener en cuenta como lo son los responsables por cada área, los recursos necesarios para desarrollar las acciones puntuales y los plazos dados para dicho desarrollo.

Tabla 13.

Análisis económicos

| Dimensión: Económica | Código: AME2 | | |
|---|---|----------------------------|--------------------|
| Área de mejora | Análisis económicos | | |
| Descripción, observaciones o información relevante | Consolidar de manera sistematizada la información de la organización que permita, a la postre, la identificación de variaciones económicas en la Cooperativa desde sus principales componentes (administrativo, organizacional, operativo y financiero), a causa del COVID-19 | | |
| Persona responsable del área de mejora en su conjunto | Contadora de Coopreser | | |
| Objetivo | | | |
| Establecer las afectaciones económicas, con respecto a los componentes que integran a la organización, que se generaron en el año de pandemia, con el fin de tomar futuras medidas. | | | |
| Acción mejora | Persona responsable | Recursos necesarios | Plazos |
| Identificación de información sobre afectación de la pandemia en la economía de los trabajadores y asociados (componente administrativo y organizacional) | Contadora de Coopreser | Internet, computador | Diciembre del 2021 |
| Identificación de información sobre afectación de la pandemia en la economía de la Cooperativa y en sus operaciones (componente operativo y financiero) | Contadora de Coopreser | Internet, computador | Diciembre del 2021 |
| sistematización de la información | Contadora de Coopreser | Internet, computador | Diciembre del 2021 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 14.

Compromiso con el planeta

| Dimensión: Ambiental | Código: AMA1 | | |
|--|---|--|--|
| Área de mejora | Compromiso con el planeta | | |
| Descripción, observaciones o información relevante | Fortalecer los aspectos medio ambientales de Coopreser (gestión ambiental, prevención de contaminación, cambio climático y participación en iniciativas ambientales), a partir de acciones encaminadas a elevar el compromiso con el planeta. | | |

Persona responsable del área de mejora en su conjunto
Coordinadora de Talento Humano

Objetivo

Contribuir con el compromiso hacia el planeta mediante el fortalecimiento de aspectos medioambientales que se abordan desde la labor de Coopreser

| Acción mejora | Persona responsable | Recursos necesarios | Plazos |
|--|---|--|--------------------|
| Diseño y ejecución de talleres para los asociados y trabajadores en torno al aporte que hace el reciclaje frente a la prevención de la contaminación y el cambio climático | Practicantes de IES | Internet, proyector, computador, salón | Diciembre del 2021 |
| Gestión con la EMAB y demás aliados para implementar un concurso sobre los barrios y conjuntos residenciales que permanecen más limpios y reciclen adecuadamente los residuos. | Coordinadora de Talento Humano y gerente de Coopreser | Internet | Junio del 2022 |
| Realización de una charla virtual sobre la gestión ambiental que realizan los recicladores bajo el contexto pandemia | Practicantes de IES | Computador, internet | Diciembre del 2021 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 15.

Educación ambiental

| Dimensión: Ambiental | Código: AMA2 | | |
|--|---|--|----------------|
| Área de mejora | Educación ambiental | | |
| Descripción, observaciones o información relevante | Brindar capacitaciones a la ciudadanía frente a la importancia del reciclaje, las 3R y cómo llevar a cabo la separación de residuos con el fin de fortalecer la educación ambiental que se lleva a cabo en Coopreser. | | |
| Persona responsable del área de mejora en su conjunto | Coordinadora de Talento Humano | | |
| Objetivo | | | |
| Promover la educación ambiental que implementa Coopreser mediante espacios de reflexión con la ciudadanía | | | |
| Acción mejora | Persona responsable | Recursos necesarios | Plazos |
| Implementación de charlas informativas hacia la ciudadanía en cuanto a la importancia de reciclar y cómo se hace desde la fuente | Practicantes de IES | Internet, proyector, computador, salón | Junio del 2022 |

| | | | |
|--|---|---|--------------------|
| Realización de un video didáctico educativo e infografías en torno a las 3R para que la ciudadanía comprenda la importancia de abordar en la vida cotidiana el reducir, reutilizar y reciclar. | Coordinadora de Talento Humano y gerente de Coopreser | Internet, computador | Diciembre del 2021 |
| Creación de actividades de eco arte para niños con el fin de que ellos comprendan desde el arte y el reciclaje que a temprana edad se tiene una gran contribución con el planeta. | Coordinadora de Talento Humano y gerente de Coopreser | Computador, proyector, salón, material reciclable, tijeras, pinturas, pegamento | Junio del 2022 |

Fuente: Creación propia

Tabla 16.

Código de conducta

| | | | |
|---|---|--|--------------------|
| Dimensión: Social | Código: AMS4 | | |
| Área de mejora | Código de conducta | | |
| Descripción | Promover la realización de un código de conducta que oriente el comportamiento de los asociados y empleados de Coopreser. | | |
| Persona responsable del área de mejora en su conjunto | Coordinadora de talento humano Coopreser | | |
| Objetivo | | | |
| Consolidar un código de conducta para la cooperativa de trabajo asociado Coopreser, a partir del diagnóstico de las problemáticas existentes entre los asociados y trabajadores, con miras a mejorar el clima laboral en la organización. | | | |
| Acción mejora | Persona responsable | Recursos necesarios | Plazos |
| Capacitación con asociados y empleados sobre convivencia laboral. | Practicante IES | Espacio físico, computador, proyector audiovisual, hojas y lapiceros | Diciembre del 2021 |
| Aplicación encuesta sobre problemas y diferencias más comunes entre los asociados y empleados. | | Impresora, papel, lapiceros, espacio físico. | Diciembre del 2021 |
| Formulación y divulgación del documento formal que contemple las pautas básicas de conducta en la organización. | Coordinadora de talento humano Coopreser | Profesional en recursos humanos, Computador, Papel, impresora. | Junio del 2022 |

Fuente: Creación propia

Tabla 17.

Apoyo psicosocial

| | |
|--------------------------|---------------------|
| Dimensión: Social | Código: AMS7 |
| Área de mejora | Apoyo psicosocial |

| | |
|---|--|
| Descripción | Apoyar a los asociados y trabajadores de Coopreser mediante intervención psicológica frente al estrés y preocupación constante que pueda ocasionar el brote de COVID 19. |
| Persona responsable del área de mejora en su conjunto | Psicóloga Coopreser |

Objetivo

Generar intervenciones con la población asociada y trabajadora de Coopreser, a partir del manejo psicológico del estrés, con el fin de prevenir alteraciones en la salud mental del personal perteneciente a la organización.

| Acción mejora | Persona responsable | Recursos necesarios | Plazos |
|--|--|---|--------------------------------------|
| Identificación de asociados y empleados con niveles altos de estrés y preocupación ante coyuntura de salud actual. | Psicóloga Coopreser | Profesional en psicología, espacio físico, computador, proyector audiovisual, hojas y lapiceros | Julio del 2021 |
| Taller ilustrativo sobre identificación de crisis de estrés y manejo de preocupaciones. Ejecución de terapias e intervenciones individuales con empleados y asociados identificados con niveles altos de estrés. | Practicante IES Psicóloga Coopreser | Computador, proyector audiovisual, papel, lapiceros, espacio físico. Profesional en psicología, computador, Espacio físico adecuado, hojas, lapiceros. | Diciembre del 2021 Junio del 2022 |

Fuente: Elaboración propia

- **Seguimiento y control**

Ahora bien, para establecer un seguimiento y control en cada una de las áreas de mejora, se usa un indicador asociado a cada objetivo; además, se indica un valor referente al momento de partida y otro (valor esperado) que es el alcance que se espera. Se aclara que, las casillas relacionadas con el valor alcanzado, grado de ejecución y cuaderno de bitácora deben ser diligenciados por Coopreser en el momento de la ejecución.

Tabla 18.*Seguimiento AME2*

| Área de mejora 1. Seguimiento | |
|--|--------------|
| Código: AME2 | |
| Persona responsable del área de mejora en su conjunto: Contadora de Coopreser | |
| Objetivo: Establecer las afectaciones económicas, con respecto a los componentes que integran a la organización, que se generaron en el año de pandemia, con el fin de tomar futuras medidas. | |
| Fecha inicio | Valor inicio |

| | |
|--|---|
| Junio del 2021 Cuaderno de bitácora | 0 |
|--|---|

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19.

Seguimiento AMA1

| Área de mejora 2. Seguimiento | | | | | | |
|---|----------------|--------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|
| Dimensión: Ambiental Código: AMA1 Persona responsable del área de mejora en su conjunto: Coordinadora de talento humano. | | | | | | |
| Objetivo: Contribuir con el compromiso hacia el planeta mediante el fortalecimiento de aspectos medioambientales que se abordan desde la labor de Coopreser. | | | | | | |
| Indicador asociado | Fecha inicio | Valor inicio | Valor esperado | Fecha final | Valor alcanzado | Grado de ejecución % |
| # de aspectos medioambientales abordados | Junio del 2021 | 0 | 4 | Junio del 2022 | | |
| Cuaderno de bitácora | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 20.

Seguimiento AMA2

| Área de mejora 3. Seguimiento | | | | | | |
|--|--------------|--------------|----------------|-------------|-----------------|----------------------|
| Dimensión: Ambiental Código: AMA2 Persona responsable del área de mejora en su conjunto: Coordinadora de talento humano. | | | | | | |
| Objetivo: Promover la educación ambiental que implementa Coopreser mediante espacios de reflexión con la ciudadanía | | | | | | |
| Indicador asociado | Fecha inicio | Valor inicio | Valor esperado | Fecha final | Valor alcanzado | Grado de ejecución % |

| | | | | |
|---------------------------------------|----------------|---|--|----------------|
| # de espacios de reflexión realizados | Junio del 2021 | 0 | 10 (1 espacio gestionado por cada mes) | Junio del 2022 |
|---------------------------------------|----------------|---|--|----------------|

Cuaderno de bitácora

Fuente: Elaboración propia

Tabla 21.

Seguimiento AMS4

Área de mejora 4. Seguimiento

Dimensión:

Social Código: AMS 4.

Persona responsable del área de mejora en su conjunto: Coordinadora de talento humano Coopreser.

Objetivo:

Consolidar un código de conducta para la cooperativa de trabajo asociado Coopreser, a partir del diagnóstico de las problemáticas existentes entre los asociados y trabajadores, con miras a mejorar el clima laboral en la organización.

| Indicador asociado | Fecha inicio | Valor inicio | Valor esperado | Fecha final | Valor alcanzado | Grado de ejecución % |
|---|----------------|--------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|
| Documento consolidado del código de conducta. | Junio del 2021 | 0 | 1 | Junio del 2022 | | |

Cuaderno de bitácora

Fuente: Elaboración propia

Tabla 22.*Seguimiento AMS7*

Área de mejora 4. Seguimiento

Dimensión:
Social Código: AMS 7.
Persona responsable del área de mejora en su conjunto: Psicóloga de Coopreser

Objetivo:

Generar intervenciones con la población asociada y trabajadora de Coopreser, a partir del manejo psicológico del estrés, con el fin de prevenir alteraciones en la salud mental del personal perteneciente a la organización.

| Indicador asociado | Fecha inicio | Valor inicio | Valor esperado | Fecha final | Valor alcanzado | Grado de ejecución % |
|---|----------------|--------------|----------------|----------------|-----------------|----------------------|
| # de asociados y trabajadores intervenidos / # de asociados y trabajadores que requieren intervención | Junio del 2021 | 0% | 80% | Junio del 2022 | | |

Cuaderno de bitácora

Fuente: Elaboración propia

- **Declaración de intenciones**

Una vez elaborado el Plan de Actuación, es importante resaltar la inclusión de una declaración de intenciones que exprese de forma clara la política de la organización en materia de RSE. Por ende, dicha declaración se encuentra establecida en el Apéndice 5.

7.5. Comunicación

A continuación, se describen las acciones a poner en marcha para la comunicación del documento en materia de RSE, además del responsable y el plazo para llevar a cabo la divulgación.

Tabla 23.

Comunicación

| Acción | Canal | Descripción | Persona responsable | Plazos |
|---------------|-------------------------------|---|--------------------------------|-------------------------------------|
| AC1 | Reuniones área administrativa | Incluir, al menos cada tres meses, un espacio específico dedicado a revisar la política RSE. | Gerente general | Junio del 2021 – Julio 2022 |
| AC2 | Página Web | Montar en la web de la empresa un apartado específico dedicado a RSE, con un vínculo en la portada. | Coordinadora de talento humano | Junio del 2021 – agosto 2021 |
| AC3 | Contratos y alianzas | Incluir una breve explicación sobre la política RSE de la empresa en el contacto con nuevos clientes e instituciones aliadas. | Coordinadora de talento humano | Junio del 2021 – diciembre 2021 |
| AC4 | Prensa local | Enviar una nota de prensa sobre la política RSE de la empresa a los medios de comunicación locales para su posible difusión. | Gerente general | Junio del 2021 – Diciembre del 2021 |
| AC5 | Carteles ilustrativos | Colgar la Declaración de Intenciones RSE en todos los tableros de anuncios de la empresa, a la vista de trabajadores, proveedores y clientes. | Coordinadora de talento humano | Junio del 2021 – Julio del 2021 |
| AC6 | Redes sociales | Agregar infografías a Facebook e Instagram que contengan síntesis del protocolo de RSE de la Cooperativa. | Practicante IES | Junio del 2021 – Diciembre del 2021 |

Fuente: Elaboración propia

8. Conclusiones

La cooperativa de trabajo asociado Coopreser, a través de su recorrido histórico en el sector de la recolección de residuos reutilizables, ha implementado diversas prácticas que son identificadas por parte importante de su área administrativa como socialmente responsables, no obstante, el ejercicio de validación y análisis a cerca de dichas acciones por parte de la organización y dirigidas a sus grupos de interés, permitieron el reconocimiento de aquellas prácticas que , a partir de indicadores internacionalmente reconocidos resultaron configurándose como practicas reales de responsabilidad social empresarial.

Basados en lo anterior, es de suma importancia mencionar que tanto a nivel nacional como internacional las organizaciones adoptan practicas previamente consolidadas de manera rigurosa por medio de protocolos de responsabilidad social corporativa o RSE que buscan, como fin último, generar mejores niveles de sustentabilidad para si mismas, al tiempo que fortalecen estrategias y acciones que disminuyan los impactos generados por el desarrollo de las diferentes actividades productivas en las cuales se enfoca su actuar. Todo lo anterior, dirigido (en la mayoría de los casos) a los grupos de interés que resultan estratégicos para las empresas, es decir, los grupos poblacionales que de una u otra forma generan influencia o perciben impactos, ya sea sociales, económicos o ambientales, por parte de las mismas organizaciones.

Ahora bien, para el caso particular de la Cooperativa, representada por su gerente general y su trabajadora social, se identificó una cantidad considerable de prácticas de referencia que, según la organización, se perciben como acciones no sistematizadas de RSE que pueden generar mejorías al interior de sus grupos de interés, no obstante, las practicas identificadas por la organización no precisamente tuvieron relación en su totalidad con prácticas reales de

responsabilidad social empresarial, teniendo en cuenta que no se parte de ningún protocolo o plan previamente estructurado que goce de rigurosidad y garantice la ejecución, evaluación y reestructuración de acciones encaminadas a mejorar las condiciones de los grupos de interés y el factor de sustentabilidad de la organización.

Por otra parte, se debe señalar que, las ya mencionadas practicas socialmente responsables percibidas por la organización, no alcanzaron porcentajes representativos en cuanto a su validez, al momento de realizar un contraste frente a indicadores de talla internacional como lo son los Ethos, los cuales permitieron evidenciar un cumplimiento medio/bajo por parte de Coopreser frente a lo constatado como prácticas de responsabilidad social empresarial en las diferentes dimensiones abordadas por los indicadores. Así, la organización obtuvo un 42% de cumplimiento frente a la dimensión de visión y estrategias, un 26% respecto de la gestión y área corporativa, además, puntuó un 48% en lo referente a la dimensión social y finalmente un 46% en lo que respecta a los temas ambientales.

Lo anterior, confirma y valida la necesidad de Coopreser por contar con una ruta de acción fundamentada y rigurosa respecto a la RSE, que le permita mejorar sus niveles de sustentabilidad y fortalezca las acciones dirigidas al mejoramiento de las condiciones de sus grupos de interés más relevantes. Por ello, se logra la consolidación de un protocolo de responsabilidad social empresarial, orientado desde metodologías internacionales de estructuración de planes, y que utiliza como base un diagnóstico estratégico enfocado en la identificación de fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas que posee la organización, respecto al abordaje de la RSE.

De igual forma, se debe mencionar que la consolidación del protocolo o plan de responsabilidad social empresarial para Coopreser no garantiza por si mismo, el mejoramiento en

los niveles de sustentabilidad y las condiciones de los grupos de interés, ya que se debe garantizar que los compromisos adquiridos por parte del área gerencial de la organización, contribuyan a trabajar arduamente en la ejecución de las acciones y objetivos allí constatados con el fin de evidenciar una verdadera utilidad por parte del protocolo para la organización y sus partes involucradas.

Finalmente, se puede concluir que la responsabilidad social empresarial es un asunto de carácter serio, riguroso y contante, el cual, funciona de manera contundente en las organizaciones y empresas que formulan y ejecutan los protocolos a partir de objetivos o acciones bien fundamentadas, ya que, si bien es cierto, sus impactos no son visibles generalmente en el corto plazo, a la postre representaran esfuerzos válidos por parte de dichas organizaciones, incluida Coopreser, que le apuestan a cambios positivos y duraderos de mediano y largo plazo desde un enfoque socialmente responsable y sustentable.

Referencias Bibliográficas

Acevedo, J., Zárate, R., & Garzón, W. (2013). Estatus jurídico de la responsabilidad Social Empresarial (RSE) en Colombia". *Díkaion* , pp. 303.

Aguilar, A. y Raufflet, E. (2010). Desviación positiva y responsabilidad social empresarial (RSE). La experiencia de Ethos en Brasil. *INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, Vol. 20, N.º (37), pp. 21-32

Alvarado, A (2007). Marketing y Responsabilidad Social Empresarial: Un mapa de navegación. *Teoría y Praxis*, 4, 113-148

Barrera, A. (2016). Caracterización de la implementación de las acciones de responsabilidad social empresarial en el grupo emitirá bajo los indicadores ethos. Bogotá: CRAI USTA.

Barroso, F. (2008). La responsabilidad social empresarial. Un estudio en cuarenta empresas de la ciudad de Mérida, Yucatán. *Contad. Adm*, N° 226.

Bermúdez, Y. y Mejías, A. (2018). Medición de la responsabilidad social empresarial: casos en pequeñas empresas Latinoamericanas. *ingeniería industrial*, Vol. 39 N.º (3), pp. 315-325

Bonilla, F. (2017). Comentarios sobre la responsabilidad social empresarial, el derecho societario y la empresa de grupo. *Vniversitas* (134), 21-58

Cancino , C., & Morales , M. (2008). Responsabilidad Social Empresarial. Chile: Economía y negocios.

Coopreser. (15 de octubre de 2020). ¿Quiénes somos? Obtenido de ¿Quiénes somos?:

<http://www.coopreser.com/empresa.html>

Corporación Fenalco Solidario (2019). Informe de gestión 2019 Corporación Fenalco Solidario.

[file:///C:/Users/FAMILIA/Downloads/informe de gestion 2019 .pdf](file:///C:/Users/FAMILIA/Downloads/informe_de_gestion_2019_.pdf)

Cuello, D y Flores, W. (2018). ¿Cuál es la verdadera situación de la responsabilidad social empresarial en la región caribe de Colombia?. Universidad Autónoma del Caribe.

<http://repositorio.uac.edu.co/bitstream/handle/11619/3839/Cu%C3%A1l%20es%20la%20verdadera%20situaci%C3%B3n%20de%20la%20Responsabilidad%20Social%20Empresarial%20en%20la%20regi%C3%B3n%20Caribe%20de%20Colombia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Duque, Y., Cardona, M. y Rendón, J. (2013). Responsabilidad Social Empresarial: Teorías, índices, estándares y certificaciones. Cuadernos de Administración, Vol. 29, N.º (50)

Escudero , G. (2009). La teoría de los Stakeholders según Ronald Edward Freeman. Dialnet, Núm 1.

Fuster, D. (2019). Investigación cualitativa: Método fenomenológico hermenéutico. Propósitos y Representaciones, Núm 7.

Gobierno de la ciudad de Buenos Aires (2019). Guía para la categorización de riesgo en investigaciones en salud. Buenos Aires, Argentina.

<https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/if-2019-19524610-gcaba-dgdiydp.pdf>

González, E. (2007). La teoría de los Stakerholders un puente para el desarrollo práctico de la ética empresarial y de la resposanbilidad social corporativa. Veritas, p. 205-224.

Indicadores Ethos. (2006). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial. S,d: Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Socia.

Instituto de Ethos (2011). Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial. <http://www.ucipfg.com/Repositorio/MGTS/MGTS15/MGTSV15-08/Unidad5/5.3%20Indicadores%20ETHOS%20de%20RSE.pdf>

ISO 26000. (2010). Organización Internacional de Normalización. S,d: ISO 26000.

Monserrat, J., Lloris, C., Tur, V. (2014). Estrategias de Responsabilidad Social Corporativa: acciones lazo rosa en multinacionales de moda-belleza en España. Revista Fronteiras – estudos midiáticos, Vol. 16, N.º (3), pp. 146-156.

Olano, A. (2014). Estudio de la responsabilidad social empresarial en Colombia, un compromiso de todos. [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio Institucional Universidad Militar Nueva Granada <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/12615/Estudio%20->

Peña, G y Velázquez, R. (2018). Algunas reflexiones sobre la teoría general de sistemas y el enfoque sistémico en las investigaciones científicas. Revista Cubana de Educación Superior, 37(2), 31-44

Pérez, F., Gargallo, A., Esteban, L. (2019). Prácticas de RSE en cooperativas. Experiencias y resultados mediante el estudio de casos. CIRIEC-España, Revista de Economía Pública, Social y Cooperativa, N.º (97), pp. 137-178.

Rodríguez, J. C. (2018). Responsabilidad social empresarial. Camino hacia una gestión

organizacional estratégica. Folletos Gerenciales, Vol. 22, N.º (3), 180-189

Rubio, G y Fierro, F. (2016). La RSE: una teoría, diferentes visiones aplicadas. *Administración & Desarrollo*, 46(2), 160-174

Sampieri, R. (2014). *Metodología de la investigación*. S,d: McGRAW-HILL.

Sarmiento, S. (2001). La Responsabilidad Social Empresarial: gestión estratégica para la supervivencia de las empresas. 9 (2), 6-15.

Sorzano, M y Martínez, M. (2013). Análisis de la percepción de la Responsabilidad Social Empresarial: Desempeño de algunas Empresas del Área Metropolitana de Bucaramanga. [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomás]. Repositorio Institucional Universidad Santo Tomás

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/20155/2014%20Mayra%20Sorzano.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Tamayo, A. (1999). *Teoría general de sistemas*. Universidad Nacional de Colombia. <http://bdigital.unal.edu.co/57900/1/teoriageneraldesistemas.pdf>

Apéndices

Apéndice A.

Ficha bibliográfica

| | |
|-------------------------------------|--|
| Autor | |
| Título | |
| Año | |
| Editorial | |
| Ciudad, País | |
| Tipo de Fuente Bibliográfica | |
| Resumen de Contenido | |
| Comentarios del lector | |

Apéndice B.

Entrevista semiestructurada

| | |
|--|---------------------------------|
| ENTREVISTA DE IDENTIFICACIÓN DE PRÁCTICAS SOCIALMENTE RESPONSABLES EN COOPRESER | Fecha: 05 de abril |
| | 2021 |
| | Lugar: Sala virtual zoom |

Asistentes

- *Gerente general*
- *Directora de talento humano - Trabajadora social*

- Andrea Milena Cárdenas - Estudiante en proyecto de grado
- Jose David Ortiz - Estudiante en proyecto de grado

Objetivo: Identificar las practicas socialmente responsables que se han llevado a cabo desde los componentes que integran a la cooperativa de trabajo asociado Coopreser, a partir de una entrevista realizada a la gerente y trabajadora social de la organización.

Para el correcto desarrollo de la actividad es importante reconocer conceptualmente lo que hace referencia a la RSE y de esa manera, poder identificar desde los componentes abordados en Coopreser por parte del personal administrativo, qué prácticas socialmente responsables se están llevando a cabo al interior de la organización.

Responsabilidad Social Empresarial: Consiste en la contribución al desarrollo humano sostenible, social y económico a través del compromiso de la empresa hacia sus empleados y las familias de éstos, igualmente hacia la sociedad en general y hacia la comunidad local, pues la intensión con esta RSE es mejorar el capital social y la calidad de vida de toda la comunidad (Cancino & Morales, 2008)

Al interior del Plan de fortalecimiento empresarial con el cual cuenta Coopreser, se contemplan los siguientes componentes para el abordaje de prácticas que permitan puntos de mejora para la cooperativa:

| |
|------------------------------|
| Organizacional |
| Administrativo |
| Financiero y de inversión |
| Operación y de mantenimiento |

- **¿Qué practicas asociadas a responsabilidad social empresarial (RSE) se han llevado**

a cabo en la cooperativa desde el componente organizacional?

- **¿Qué prácticas asociadas a responsabilidad social empresarial (RSE) se han llevado a cabo en la cooperativa desde el componente administrativo?**
- **¿Qué prácticas asociadas a responsabilidad social empresarial (RSE) se han llevado a cabo en la cooperativa desde el componente financiero y de inversión?**
- **¿Qué prácticas asociadas a responsabilidad social empresarial (RSE) se han llevado a cabo en la cooperativa desde el componente operativo y de mantenimiento?**

Apéndice C.

Validación indicadores Ethos

| DIMENSIÓN | ÍTEM | INDICADORES | CUMPLE |
|----------------------------|-------------------------------------|--|---|
| VISIÓN Y ESTRATEGIA | Estrategias para la Sustentabilidad | La empresa incluye aspectos sociales y cuestiones ambientales en sus estrategias. | |
| | | La empresa incluye intereses de otros públicos, además de los accionistas y clientes, en su planeamiento estratégico | http://www.coopreser.com/empresa.html |
| | | La empresa realiza estudios de impacto socioambiental y los considera en su planeamiento estratégico | |
| | | Las estrategias de sustentabilidad de la empresa tienen como objetivo aumentar la eficiencia en el uso de recursos naturales y reducir impactos socioambientales. | Entrevistada 1: "Existe la consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables". |
| | | La empresa incluye RS&Sustentabilidad como elemento esencial en su estrategia por medio de su integración en los procesos decisorios. | |
| | | La empresa identifica riesgos estratégicos, financieros, regulatorios, reputacionales y operacionales relacionados a sus impactos socioambientales de corto y mediano plazo. | |
| | | La empresa tiene procedimientos de gestión de esos riesgos que son monitoreados periódicamente | |
| | | La empresa identifica las oportunidades relacionadas a los impactos socioambientales de corto, mediano y largo plazo | |
| | | La empresa tiene procedimientos de gestión de esas oportunidades que son monitoreadas periódicamente. | |

| | | | |
|--|--------------------|--|--|
| | | Los aspectos socioambientales se incluyen en las decisiones de operación, inversiones o financiamiento. | Entrevistada 1: "Se realiza un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta". "Se da cumplimiento a todos los requerimientos legales y ambientales que suscitan las propiedades de tipo transporte que posee la empresa (certificado emisión de gases para camionetas, motocarros, entre otros)". |
| | | Los aspectos socioambientales se incluyen en las proyecciones de valor económico. | Entrevistada 1: "Si se realiza, por medio de los informes de gestión anual por parte del presidente del consejo" |
| | | La empresa considera escenarios de largo plazo relacionados a las cuestiones socioambientales en su planeamiento estratégico. | |
| | | Identifica impactos socioambientales en su cadena de valor | Entrevistada 1: "Se da cumplimiento a normativas que regulan aprovechamiento de residuos decreto 596, resolución 1407 sobre responsabilidad extendida del productor, CONPES para aprovechamiento de residuos, ley de plásticos primer uso". |
| | | Tiene procedimientos de gestión de impactos socioambientales en su cadena de valor. | |
| | | La empresa invierte en investigación y desarrollo para la innovación en sustentabilidad. | |
| | | La empresa genera nuevos modelos de negocios debido a potenciales cambios de mercado en razón a impactos socioambientales. | Entrevistada 1: "Existe la consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables". |
| | | La propuesta de valor de la empresa considera principios de RS&Sustentabilidad. | |
| | Propuesta de valor | La empresa diversifica su portafolio de productos y servicios con una o más líneas de productos y servicios que tienen atributos de sustentabilidad | Entrevistada 1: "Se realiza un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta". |
| | | La empresa posee productos y servicios adecuados para públicos de menor poder adquisitivo (ejemplo: microseguros, microcréditos, tamaño, unidades, módulos, modelos, etc.). | |
| | | La empresa identifica las necesidades de sus consumidores/clientes con relación a aspectos socioambientales en sus productos o servicios. | Entrevistada 1: "Existe la consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables". |
| | | El reposicionamiento y promoción de nuevos productos y servicios incluye las necesidades de sus consumidores/clientes con relación a aspectos socioambientales (cuestiones ambientales como eco eficiencia, o aspectos sociales como valoración de la diversidad). | |
| | | El reposicionamiento y promoción de nuevos productos incluye otros atributos de sustentabilidad. | |
| | | La empresa desarrolla productos y servicios direccionados a solucionar problemas sociales, ambientales o éticos. | Entrevistada 1: "Existe la consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables". " Se realiza un trabajo basado en la disminución de los impactos |

| | | | |
|--|--------------------|---|---|
| | | | ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta". |
| | | Los encuestas de satisfacción indican una buena evaluación por parte de los consumidores/ clientes de esos servicios o productos. | Entrevistada 1: "Se realizó última evaluación de satisfacción de usuarios en el año 2018 con valoración positiva". |
| | | Estos productos y servicios, además de atender a un objetivo social, ambiental o ético y dar satisfacción a los consumidores/ clientes, son rentables. | Entrevistada 1: "Existe la consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables". |
| | | La empresa busca el mejoramiento continuo, diseñando métodos ambientales o sociales más eficientes para ofrecer sus productos y servicios. | Entrevistada 1: "Existe la consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables". |
| | | La empresa dispone de mecanismos de participación de partes interesadas en el diseño de nuevos productos y servicios ("innovación abierta"). | |
| | | La empresa participa en las políticas públicas que favorecen la promoción de una economía, verde, inclusiva y responsable en su sector de actuación. | Entrevistada 1: "La empresa cuenta con participación en el PGIRS de Bucaramanga y foros de las camara de comercio sobre mercados verdes". |
| | | La empresa participa en políticas públicas que favorecen un modelo sustentable de producción y consumo. | Entrevistada 1: "La empresa cuenta con participación en el PGIRS de Bucaramanga y foros de las camara de comercio sobre mercados verdes". |
| | modelo de negocios | La empresa da preferencia a la compra de insumos y/o servicios ambientalmente legales. | |
| | | La empresa da preferencia a la compra de insumos y/o servicios socialmente responsables | |
| | | La empresa realiza análisis del ciclo de vida de sus productos y servicios. | |
| | | La empresa posee un mapeo de sus impactos socioambientales considerando su cadena de suministro. | |
| | | La empresa considera de manera sistemática las tendencias vinculadas a la sustentabilidad que pueden redefinir su mercado o modelo de negocios. | |
| | | RS&Sustentabilidad son factores condicionantes para el crecimiento económico de la empresa. | |
| | | La empresa cuantifica la reducción de costos obtenida por medio de las iniciativas de mitigación de impactos sociales y ambientales de productos y servicios. | • |
| | | La empresa desarrolla acuerdos con proveedores, buscando la mejora de sus procesos de gestión. | Entrevistada 1: "Se realizan alianzas con grupos estratégicos externos, con los cuales se maneja la prestación de servicios de aseo, actividades de extensión para prácticas profesionales (UIS, UCC), herramientas para capacitación de personal (SENA), entre otros". |
| | | La empresa participa de la disposición final de sus productos post-consumo. | Entrevistada 1: "Se realiza un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta". |
| | | | La empresa incorpora el costo de externalidades socioambientales en el cálculo de costos de producción. |

| | | |
|--|---|---|
| | La empresa generó un nuevo modelo de negocios que busca conciliar el lucro y la inclusión social. | Entrevistada 1: "Existe la consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables". |
| | La empresa demuestra resultados ganar-ganar obtenidos en esa nueva forma de hacer negocios. | |
| | Las nuevas actividades contribuyen a la mitigación de un riesgo ambiental o social. | |
| | El modelo financiero de la empresa facilita decisiones de sustentabilidad en el largo plazo. | Entrevistada 1: "Se propende una trasabilidad de los procesos, donde hay utiidades, donde hay perdidas, donde se tiene que hacer mayor énfasis en temas de aumentos de posición o mejora de procesos". |
| | La empresa generó un nuevo modelo de negocios que busca conciliar lucro, inclusión social e impacto ambiental decreciente. | |
| | La empresa cambió de forma significativa su modelo de negocios, incluyendo objetivos sociales y ambientales en su contrato social o estatuto. | Entrevistada 1: "Se realiza un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta". |

| Dimensión | Tema | Subtema | Item | Indicador | Cumple |
|--------------------------------|-------------------------------|----------------|--------------------|--|--|
| GOBIERNO CORPORATIVO Y GESTIÓN | Gobernabilidad organizacional | Gobernabilidad | Código de conducta | La empresa adopta y aplica patrones de conducta para orientar el comportamiento de sus empleados. | Entrevistado #2: "Si, mediante el reglamento interno de trabajo, política de ambiente laboral armonioso y el comité de convivencia" |
| | | | | El código de conducta de la empresa fue validado y aprobado por la Dirección u Órgano de Gobierno Superior. | |
| | | | | El código de conducta comprende a todos los empleados de la empresa. | No hay un código de conducta pero desde las Práctica de Trabajo Social UIS se abordan algunos aspectos de las normas de comportamiento |
| | | | | El código de conducta incluye reglas de relacionamiento con agentes públicos | |
| | | | | La empresa comunica sus patrones de comportamiento a las partes interesadas que influyen sus valores, cultura, integridad, estrategia y operación. | Entrevistado #2: "A la parte interesada interna" |
| | | | | La empresa posee prácticas de conducta y desarrollo de valores éticos. | Esa prácticas de conducta y valores éticos se abordan desde las prácticas de Trabajo Social UIS |
| | | | | La empresa desarrolla un programa de capacitación de sus empleados propios o de terceros sobre el código de conducta. | Desde las prácticas de Trabajo Social UIS |
| | | | | La empresa incluye a sus empleados en la elaboración y revisión de su código de conducta. | Las prácticas de Trabajo Social UIS asociadas a las conductas, incluyen a todos los empleados de la organización |
| | | | | La empresa posee un comité o consejo formal responsable por cuestiones éticas internas y/o externas. | De las cuestiones internas: El comité de convivencia |
| | | | | La empresa posee directrices para orientar medidas a ser tomadas en caso de incumplimiento de sus patrones de comportamiento. | Entrevistado #2: "El reglamento interno de trabajo, sistema de PQR y el comité de convivencia" |
| | | | | La empresa verifica periódicamente la adopción de los principios de conducta por parte de sus empleados. | Entrevistado #2: "Si, a través de evaluaciones de desempeño, anuales". |
| | | | | La empresa posee canales de denuncia de comportamientos que violen el código de conducta | Entrevistado #2: "Si, junta de vigilancia, comite de convivencia, consejo administración". |
| | | | | La empresa adopta sanciones y penalidades formales en casos de violación del código de conducta por parte de sus empleados. | Entrevistado #2: "El reglamento interno de trabajo, el sistema PQR y el comité de convivencia" |
| | | | | La empresa posee un procedimiento de divulgación periódica de comportamientos ejemplares (buenos ejemplos). | |
| | | | | El código de conducta de la empresa se revisa y actualiza. | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | La empresa extiende su código a la cadena de suministro. | |
| | | | | La empresa verifica y controla el cumplimiento del código de conducta en su cadena de suministro. | |
| | | | | La empresa adopta sanciones o penalidades formales en caso de violación del código de conducta por parte de sus proveedores. | |
| | | | | La actualización del código de conducta considera los aportes de las partes interesadas involucradas en la consulta | |
| | | | | La empresa posee procedimientos y un área específica para verificar el cumplimiento del código de conducta por parte de los actores de la cadena de valor. | |
| | | | Gobernabilidad corporativa (empresas de capital cerrado) | La empresa cumple requisitos legales en todas las operaciones, aún cuando esos requisitos no sean adecuadamente fiscalizados. | https://www.coopreser.com/contrato.html https://www.coopreser.com/esal.html |
| | | | | La empresa tiene procedimientos para que sus colaboradores conozcan la legislación por la cual se rigen. | Entrevistado #2: "Si, por medio de asambleas, del consejo, capacitaciones" |
| | | | | La empresa posee una estructura de administración formalizada. | Manual de funciones |
| | | | | La empresa realiza periódicamente auditorías internas y externas de sus resultados. | Entrevistado #1- Financiero y de inversión ítem 2 |
| | | | | La empresa establece los niveles de competencia de las personas que toman decisiones en nombre de la organización. | Manual de funciones |
| | | | | La empresa orienta su toma de decisiones en base a los controles internos y externos | Entrevistado #2: "Si, en base a lo que sucede interna y externamente" |
| | | | | La empresa cuenta con iniciativas de diálogo y participación de las partes interesadas (como público interno, gobierno, accionistas, ONGs, instituciones financieras, entre otros) | Entrevistado #2: "Alianzas con grupos estratégicos externos, con los cuales se maneja la prestación de servicios de aseo, actividades de extensión para prácticas profesionales (UIS, UCC), herramientas para capacitación de personal (SENA), entre otros" |
| | | | | La empresa cuenta con procedimientos formales de rendición de cuentas financieras de forma pública. | Entrevistado #2: "Proceso riguroso de seguimiento a los informes contables por parte de la alta gerencia, con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y posterior divulgación de la información a todos los asociados" |
| | | | | Los documentos que expresan principios y valores se comunican formalmente para el público interno y externo. | https://www.coopreser.com/empresa.html |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | | | | <p>La empresa cuenta con evidencias que avalan los impactos sociales y ambientales en el proceso de toma de decisión.</p> | <p>Impactos sociales: Entrevistado #2: "Transformación y mejoramiento de condiciones de vulnerabilidad económica y social en asociados (procesos de formalización laboral). En este sentido, se resalta la existencia de personas que pertenecieron a la organización hasta pensionarse". "Procesos de incorporación laboral que tienen en cuenta poblaciones vulnerables (mujeres, excombatientes, discapacitados)". "Apoyo a los trabajadores mediante becas estudiantile".</p> <p>Impactos ambientales: Entrevistado #2: "Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables". "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta".</p> |
| | | | | <p>La empresa cuenta con una estructura de gobierno que contempla la existencia de un Consejo (Consejo de Administración o Consejo Consultivo).</p> | <p>https://www.coopreser.com/empresa.html</p> |
| | | | | <p>Existen dispositivos que garantizan el tratamiento justo y equitativo de los socios y mecanismos de resolución de conflictos societarios</p> | <p>Entrevistado #2: "Si, existen unos comités y organismos de administración y ejecución que son nombrados por los mismos asociados".</p> |
| | | | | <p>La empresa cuenta con procedimientos formales de rendición de cuentas de los resultados económicos, sociales y ambientales.</p> | <p>Entrevistado #2: "Cuenta con rendición de cuentas económicas"</p> |
| | | | | <p>La empresa evalúa periódicamente sus procesos de gobierno, ajustándolos de acuerdo a los resultados y comunicando los cambios a toda la empresa</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con canales formales de relacionamiento con partes interesadas, los que acompaña también con los canales tradicionales de vía única (SAC, defensoría y dirección de contacto tipo "hable con nosotros").</p> | <p>Entrevistado #2: "Si, a partir de canales por medio de la web, las redes sociales, la pagina web y canales directos.</p> |
| | | | | <p>La empresa cuenta con prácticas formales de relacionamiento con asociados y los influencia en su gestión para alinearlos al desarrollo sustentable.</p> | <p>Entrevistado #2: "Si, por medio de capacitaciones y asesoría directa con la junta de vigilancia, asambleas y el consejo se les da herramientas para que se conozcan legislación y el papel que cumplen"</p> |
| | | | | <p>Al nombrar a los miembros del consejo, los socios tienen en cuenta: habilidades, conocimientos, especialización e independencia para orientar el direccionamiento estratégico de la organización, así como la capacidad de lidiar con cuestiones relativas a oportunidades y riesgos socioambientales y de monitorearla actuación de quienes gestionan (directoría ejecutiva).</p> | <p>Entrevistado #2: "Si, en los estatutos se identifican las condiciones mínimas para ser elegibles"</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | <p>La empresa promueve oportunidades para que grupos provenientes de segmentos en desventaja en la sociedad ocupen cargos de jefatura en la organización.</p> <p>https://www.coopreser.com/empresa.html</p> |
| | | | <p>Por su actuación, la empresa ejerce su influencia para que se den avances en el gobierno corporativo de otras empresas, del sector o de asociados.</p> |
| | | | <p>El consejo incorpora y asegura que la dirección ejecutiva también adopta consideraciones de orden social y ambiental en la definición de negocios y de las operaciones.</p> <p>Entrevistado #2: "Si, en los estatutos".</p> |
| | | | <p>La administración de la empresa cuenta con un proceso formal de autoevaluación que incluye criterios socioambientales.</p> |
| | | Compromisos Voluntarios y Participación en Iniciativas de RS&Sustentabilidad | <p>La empresa participa de seminarios y discusiones sobre compromisos voluntarios e iniciativas de RS&Sustentabilidad.</p> <p>Entrevistado #2: "Si, se encuentran en la mesa de economía circular, mesas de PGIRS, se hace parte de prestación de servicios y mesas de conciliación de aprovechamiento de la ciudad. En promedio cada 2 a 3 meses y anuales".</p> |
| | | | <p>La administración de la empresa inspira su gestión en algún compromiso o iniciativa voluntaria (Ej.: Pacto Global, Carta de la Tierra, entre otros).</p> |
| | | | <p>La empresa ha adherido a algún compromiso voluntario en materia ética, social y/oambiental.</p> |
| | | | <p>La empresa participa activamente de los debates y las iniciativas de compromisos voluntarios</p> |
| | | | <p>La empresa posee políticas relacionadas a los compromisos voluntarios de manera formal (ha firmado un documento expreso)</p> |
| | | | <p>La empresa acompaña los resultados de las iniciativas voluntarias de las que participa.</p> |
| | | | <p>La empresa define estratégicamente de cuales iniciativas o compromisos voluntarios participa.</p> |
| | | | <p>La gestión de la empresa está influenciada por los compromisos voluntarios de los cuales es signataria.</p> |
| | | | <p>La empresa realiza evaluaciones periódicas de los resultados y los avances de los compromisos voluntarios que apoya.</p> |
| | | | <p>La empresa ejerce formalmente influencia en su cadena de suministro para que otras empresas adopten compromisos voluntarios en su estrategia.</p> |
| | | | <p>La empresa se involucra en el desarrollo de políticas públicas relacionadas con los compromisos voluntarios de los que es signataria.</p> |
| | | | <p>La empresa se encuentra influenciada en sus estrategias por los compromisos voluntarios de los cuales es signataria</p> |
| | | | <p>La empresa incentiva a su cadena de valor a adoptar compromisos voluntarios.</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | | La empresa mantiene canales de comunicación formales vinculados a la legislación o regulaciones como el SAC u otro canal, por lo menos con una parte interesada. | Entrevistado #2: "Si, a partir de canales por medio de la web, las redes sociales, la pagina web y canales directos" |
| | | | | La empresa identifica sus principales partes interesadas para planear mejor su comunicación o iniciar una forma de participación. | |
| | | | | La empresa escucha a las partes interesadas, mantiene registros y está respondiendo informalmente a sus demandas. | Entrevistado #2: A través de los gestores de fuente. |
| | | | | La empresa realizó una priorización de las principales partes interesadas. | Entrevistado #2: "Se ha realizado pero no existe documento oficial que lo sustente" |
| | | | | La empresa abrió uno o más canales de comunicación para relacionarse con sus partes interesadas prioritarias, además de los canales exigidos por la legislación o regulaciones. | Entrevistado #2: "Si, a partir de canales por medio de la web, las redes sociales, la pagina web y canales directos" |
| | | | | La empresa mantiene un sistema de registros de demandas y quejas (Ej. Defensorías) y un control sobre el tratamiento de cada asunto. | https://www.coopreser.com/contactenos.html |
| | | | | La empresa tiene iniciativas de participación de partes interesadas en algunas áreas o unidades operacionales, aunque sin que constituya una práctica corporativa corriente. | |
| | | | | La empresa cuenta con un proceso de diálogo y compromiso con partes interesadas que comprende uno o varios públicos de interés, el cual es monitoreado por indicadores clave de desempeño. (KPIs). | |
| | | | Diálogo y Compromiso con los Públicos Estratégicos/Partes Interesadas | La empresa desarrolla y planifica el diálogo y participación con una o más partes interesadas | Entrevistado #2: "Con la interna" |
| | | | | Los resultados del diálogo y participación con uno o más públicos de interés son analizados en forma sistemática, interpretados y comunicados a la alta administración. | Entrevistado #2: "Si, se socializa con la gerencia" |
| | | | | Los resultados del diálogo y compromiso son analizados y reportados a la alta administración e influyen la toma de decisión de la empresa | |
| | | | | La empresa usa el método de diálogo y participación en forma estratégica para disminuir riesgos e identificar oportunidades de innovación y desarrollo. | Plan de Fortalecimiento de Empresarial |
| | | | | Se incentiva a la cadena de valor a que dialogue y se comprometa con sus propias partes interesadas, mediante capacitación y apoyo a asociados y proveedores. | |
| | | | | Dentro del sector o en su área de actuación, la empresa es reconocida por sus prácticas de diálogo y compromiso con partes interesadas. | |
| | | | | Las partes interesadas internas son consultadas en caso de decisiones estratégicas o forman parte de consejos consultivos o administrativos de la empresa. | https://www.coopreser.com/empresa.html |
| | | | | La empresa incluye la consulta a partes interesadas en cada proceso de desarrollo de nuevos productos o servicios, tomando en | |

| | | | | | |
|--|--|----------------------|--|---|---|
| | | | | cuenta la opinión de las partes interesadas con peso significativo. | |
| | | | | La empresa practica el diálogo y participación más allá de los límites del negocio y actúa con voz activa en la transformación, procurando comprometer a la sociedad en general o a gobiernos locales o nacionales. | Entrevistado #2: "Transformación y mejoramiento de condiciones de vulnerabilidad económica y social en asociados (procesos de formalización laboral). En este sentido, se resalta la existencia de personas que pertenecieron a la organización hasta pensionarse" "Procesos de incorporación laboral que tienen en cuenta poblaciones vulnerables (mujeres, excombatientes, discapacitados)" |
| | | Rendición de cuentas | Relaciones con Inversores y Reportes Financieros | La empresa cumple la legislación societaria en la cual se encuentra encuadrada. | https://www.coopreser.com/esal.html |
| | | | | La empresa cuenta con un balance contable al cierre de sus resultados | Entrevistado #2: "Procesos contables transparentes que permiten claridad en cuanto a utilidades y gastos que se realizan en la cooperativa." "Proceso riguroso de seguimiento a los informes contables por parte de la alta gerencia, con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y posterior divulgación de la información a todos los asociados". |
| | | | | La empresa pone a disposición los documentos de resultados del ejercicio contable a los principales tenedores del capital social. | Entrevistado #2: "Proceso riguroso de seguimiento a los informes contables por parte de la alta gerencia, con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y posterior divulgación de la información a todos los asociados". |
| | | | | La empresa utilizó los datos del cierre del ejercicio contable para elaborar su último planeamiento estratégico | |
| | | | | En el último año fiscal la empresa promovió una reunión para la presentación y aprobación de su rendición de cuentas. | Entrevistado #2: Proceso riguroso de seguimiento a los informes contables por parte de la alta gerencia, con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y posterior divulgación de la información a todos los asociados y mediante la asamblea general. |
| | | | | La empresa posee política de rendición de cuentas contables. | |
| | | | | La empresa realiza auditoría por tercera parte de los Informes Financieros. | Entrevistado #2: "Si, se tiene revisoría fiscal" |
| | | | | La empresa convierte ese documento en documento público, además de convocar a las partes interesadas a la presentación y aprobación del documento. | Entrevistado #2: "Si se realiza, se entrega a camara de comercio y se tiene disponibles a público en general, en la página de coopreser se tiene el link para los informes de gestión" |

| | | | | |
|--|--|---|--|---|
| | | | La empresa divulga los datos financieros más completos, incluyendo reportes trimestrales con demostración del flujo de caja y de los informes económicos financieros consolidados y revisados por auditor independiente. | Entrevistado #2: "Si se realiza, particularmente se audita por revisoria fiscal y se presenta mensualmente al consejo de administración y anualmente a la asamblea general de asociados". |
| | | | La empresa mantiene un canal de relacionamiento abierto con las partes interesadas para dar información y resolver consultas. | Entrevistado #2: "Si, a partir de canales por medio de la web, las redes sociales, la página web y canales directos". |
| | | | La empresa posee un área responsable por el análisis y prestación de cuentas y divulgación de los resultados contables. | Entrevistado #2: Organigrama en : https://www.coopreser.com/empresa.html |
| | | | La empresa divulga reportes con su desempeño ambiental, social y gobernanza(ESG/ASG) | |
| | | | La empresa utiliza otras métricas de medición de resultados, por ejemplo el resultado económico, para la toma de decisiones. | Entrevistado #2: "Si se realiza , por ejemplo resultados en utilidades, costos de operación, beneficios sociales" |
| | | | La empresa procura promover la salud financiera de las empresas de su cadena de suministro. | |
| | | | La empresa es reconocida por el mercado por sus buenas prácticas de prestación de cuentas y transparencia. | Entrevistado #2: "Proceso riguroso de seguimiento a los informes contables por parte de la alta gerencia, con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y posterior divulgación de la información a todos los asociados". |
| | | | La empresa es reconocida como referente en el relacionamiento con inversores. | |
| | | | La empresa influencia al mercado y a su cadena de proveedores a cumplir altos niveles de rendición de cuentas. | |
| | | Reportes de Sustentabilidad y reportes Integrados | La empresa elabora informe de sustentabilidad, aunque sin periodicidad definida | |
| | | | La empresa presenta los informes de sustentabilidad para su público interno. | |
| | | | La empresa publica su reporte de sustentabilidad con periodicidad definida (ej. anual, bianual etc.). | |
| | | | La empresa presenta datos cuantitativos en el reporte de sustentabilidad. | |

| | | | | |
|--|--|---|--|--|
| | | | <p>La empresa cuenta con un proceso de diálogo y participación del público interno y externo en la definición de los temas que deben ser abordados en su relato de sustentabilidad</p> | |
| | | | <p>La empresa posee un proceso formal de recolección de datos que es alimentado por las diversas áreas</p> | |
| | | | <p>Los datos recabados y utilizados para el reporte de sustentabilidad son analizados por la alta administración de la empresa.</p> | |
| | | | <p>La empresa realiza la lectura crítica del reporte de sustentabilidad buscando oportunidades de mejora para el próximo ciclo de reporte.</p> | |
| | | | <p>El reporte de sustentabilidad presenta informaciones favorables y desfavorables, metas y desafíos para el próximo período.</p> | |
| | | | <p>La empresa somete su reporte a verificación externa (auditorías por tercera parte).</p> | |
| | | | <p>La empresa incentiva a su cadena de valor para que los proveedores elaboren reportes de sustentabilidad.</p> | |
| | | | <p>La empresa participa de foros de discusión sobre reportes integrados e inició un proceso de estructuración interna para que su reporte de sustentabilidad se integre al reporte financiero.</p> | |
| | | | <p>La empresa publica su reporte de sustentabilidad integrado, demostrando el vínculo entre RS&Sustentabilidad en la generación de valor económico del negocio.</p> | |
| | | | <p>La empresa expone en su sitio de internet datos sobre aspectos económicos-financieros, sociales y ambientales de sus actividades con actualizaciones por periodos menores a un año (Ej.: cada trimestre).</p> | |
| | | | <p>La empresa solicita y evalúa el desempeño en sustentabilidad de sus proveedores críticos.</p> | |
| | | | <p>La empresa involucra a partes interesadas en la evaluación de su desempeño en sustentabilidad</p> | |
| | | Comunicación basada en principios éticos y Responsabilidad Social | <p>La empresa cumple la legislación y los códigos pertinentes al sector, producto o servicio al hacer sus comunicaciones.</p> | Entrevistado #2: "SI" |
| | | Comunicación basada en principios éticos y Responsabilidad Social | <p>En los últimos cinco años ninguna pieza de comunicación tuvo que ser retirada de circulación por contenido inapropiado.</p> | Entrevistado #2: "No, todas se han mantenido". |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | Las comunicaciones de la empresa son claras y transparentes, no habiendo ocurrencia de malos entendidos por las partes interesadas. | Entrevistado #2: "Si es claro , no ocurren mal entendidos" |
| | | | | La empresa integra los principios de RS&Sustentabilidad en sus comunicaciones. | |
| | | | | La empresa minimiza impactos ambientales negativos de los materiales usados en sus piezas de comunicación. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" |
| | | | | La política de comunicación de la empresa sigue las directrices de RS&S ustentabilidad establecidas por la empresa. | |
| | | | | La empresa posee un área responsable de las aprobaciones de las comunicaciones realizadas. | |
| | | | | El área responsable por las comunicaciones de la empresa verifica que las piezas de comunicación respeten los criterios y directrices. | |
| | | | | La empresa demuestra, por medio de su comunicación, como está cumpliendo sus compromisos de RS&S, respondiendo a las expectativas de las partes interesadas y de la sociedad como un todo. | |
| | | | | La empresa usa su comunicación con responsabilidad social para estimular cambios de comportamiento | |
| | | | | La empresa utiliza a su comunicación para capacitar a sus partes interesadas en temas de RS&S que están relacionados a su gestión. | |
| | | | | La empresa direcciona e incentiva a su cadena de valor a realizar comunicaciones transparentes y responsables | Entrevistado #2: "Procesos contables transparentes que permiten claridad en cuanto a utilidades y gastos que se realizan en la cooperativa" " Proceso riguroso de seguimiento a los informes contables por parte de la alta gerencia, con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y posterior divulgación de la información a todos los asociados" "Se prima las utilidades basadas en la ley de cooperativas donde se debe hacer la compartición de recursos; es decir las utilidades se |

| | | | | | |
|--|----------------------------------|------------------|------------------|--|--|
| | | | | | reparten entre los trabajadores, buscando un equilibrio financiero para todos" |
| | | | | La empresa incluye profesionales de las áreas referentes a la comunicación organizacional en los procesos de toma de decisión sobre las estrategias de RS&Sustentabilidad. | |
| | | | | Usa su comunicación para diálogo y participación de las partes interesadas. | Entrevistado #2: "Si se da participación por partes interesadas, mediante reuniones que se tienen con voceros, reuniones de liderazgo. |
| | Prácticas de operación y gestión | Competencia leal | Competencia leal | La empresa solamente realiza operaciones que estén de acuerdo con los requisitos legales locales. | Entrevistado #2: "Si, cumplimiento a todos los compromisos de tipo legal constatados en el código sustantivo del trabajo, donde se buscan las condiciones óptimas para los trabajadores" "Se hacen esfuerzos grandes en cuanto al cumplimiento de normativas de ley, SGSST, manejo del talento humano" |
| La empresa concientiza a sus empleados sobre la importancia de que actúen de acuerdo con los requisitos legales relativos a la competencia. | | | | Entrevistado #2: "Si, por medio del cumplimiento de todos los requisitos legales por parte de la empresa" | |
| La empresa coopera con las autoridades de defensa de la competencia cuando se lo solicitan | | | | Entrevistado #2: "Si se realiza" | |
| La empresa fue, en los últimos tres años, condenada por prácticas de competencia desleal por la autoridad de control (Excepción: en esta binaria la respuesta positiva es "No"). | | | | Entrevistado #2: "No ha sucedido" | |
| La empresa posee reglas explícitas sobre las relaciones con la competencia. | | | | | |
| Las reglas de competencia prohíben el uso o demostración de defectos de los productos o servicios de la competencia para promover sus propios productos o servicios . | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | | | | La empresa entrena a la alta gestión en relación a cuestiones relacionadas con la competencia. | |
| | | | | La empresa realiza evaluaciones periódicas sobre sus operaciones de compra y venta | Entrevistado #2: "Proceso riguroso de seguimiento a los informes contables por parte de la alta gerencia, con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y posterior divulgación de la información a todos los asociados" "Procesos contables transparentes que permiten claridad en cuanto a utilidades y gastos que se realizan en la cooperativa" |
| | | | | La empresa posee política de competencia establecida y difundida internamente | |
| | | | | La política de competencia comprende el derecho a la propiedad intelectual y de las licencias de productos | |
| | | | | La política de competencia prohíbe la participación en acuerdos anticompetencia, como acuerdos de fijación de precios, dumping, licitaciones fraudulentas (propuestas en connivencia), establecimiento de restricciones o cuotas de producción, división del mercado por asignación de clientes, proveedores, territorios, etc. | |
| | | | | La política de competencia es evaluada periódicamente y revisada, si es necesario | |
| | | | | La empresa mantiene un mismo patrón de operación en cualquier local en que esté, como medio de evitar la obtención de ventajas competitiva sin justas, así como sobre las condiciones sociales locales. | Entrevistado #2: "Un único patrón de comportamiento, política de acción para la transparencia y la legalidad" |
| | | | | La empresa extiende su política de competencia leal a sus proveedores. | |
| | | | | La empresa evalúa la adhesión de sus proveedores a la política de competencia leal a fin de evitar involucrarse en procesos de competencia desleal. | |

| | | | | | |
|--|--|--------------------------|--------------------------|--|---|
| | | | | La empresa posee un proceso formal y estructurado para tratar situaciones de incumplimiento de su política sobre la competencia. | |
| | | | | La empresa ejerce posición de liderazgo en su segmento y en las discusiones relacionadas a la búsqueda de patrones de competencia cada vez más elevados (combate la formación de trust, cárteles, prácticas antidumping u otras prácticas desleales de comercio, fraude en licitaciones y espionaje empresarial) | |
| | | | | La empresa apoya la creación de políticas públicas alineadas a su estrategia de prohibir la competencia desleal. | |
| | | Prácticas anticorrupción | Prácticas anticorrupción | La empresa orienta a todos sus integrantes en el cumplimiento de la legislación local y en el comportamiento ético. | El comportamiento ético se ha ido reforzando desde las prácticas de Trabajo Social (Práctica: Fortalecimiento de las Competencias Laborales) y el Comité de Convivencia |
| | | | | La empresa posee conocimiento de cuáles son las situaciones de mayor riesgo de ocurrencia de prácticas inadecuadas. | Entrevistado #2: "Si, estipulado en el marco legal de la organización" |
| | | | | La empresa posee prácticas de alertas para los integrantes de todos los niveles sobre ocurrencias de corrupción. | |
| | | | | La empresa realiza controles para evitar la ocurrencia de corrupción. | Entrevistado #2: "Proceso riguroso de seguimiento a los informes contables por parte de la alta gerencia, con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y posterior divulgación de la información a todos los asociados" "Procesos contables transparentes que permiten claridad en cuanto a utilidades y gastos que se realizan en la cooperativa" |
| | | | | La empresa posee política establecida sobre prácticas anticorrupción. | |
| | | | | La empresa capacita a sus integrantes de todos los niveles sobre los temas de integridad. | |
| | | | | La empresa difunde la política a sus funcionarios y empleados, y ofrece un mecanismo de denuncias, que garantiza el anonimato del denunciante. | Entrevistado #2: "Si existe mecanismo, el buzón de sugerencias" |
| | | | | La empresa evalúa periódicamente las unidades de negocio/áreas en que juzga existe mayor riesgo de ocurrencia de prácticas de corrupción y soborno | Entrevistado #2: "Proceso riguroso de seguimiento a los informes contables por parte de la alta gerencia, con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y posterior divulgación de la información a todos los asociados" "Procesos contables transparentes que permiten claridad en cuanto a utilidades y gastos que se realizan en la cooperativa" |

| | | | | | |
|--|--|------------------------------------|--|--|---|
| | | | | La empresa posee procedimientos de consulta regular sobre chequeo de antecedentes legales sobre actos de corrupción antes de contratar a un proveedor. | |
| | | | | La empresa conoce las áreas internas que están más expuestas a las prácticas de corrupción y soborno. | |
| | | | | La empresa capacita regularmente a todos sus integrantes en los diferentes niveles en relación al tema y sobre posibles dilemas éticos | |
| | | | | La empresa opera canales de denuncia que son eficientes a la hora de resolver hechos ocurridos. | |
| | | | | La empresa posee un procedimiento de verificación de denuncias y de sanciones en el caso de hechos comprobados. | |
| | | | | La empresa posee un área específica para el tratamiento de cuestiones éticas y de corrupción | |
| | | | | La empresa integra asociaciones de carácter privado o público que promueven la ética empresaria. | |
| | | | | La empresa ejerce influencia en su cadena de proveedores, desarrollando prácticas de combate a la corrupción. | |
| | | Participación política responsable | Participación en el desarrollo de políticas públicas | La empresa mantiene relaciones transparentes con el poder público. | Entrevistado #2: "Si se lleva a cabo este tipo de relaciones" |
| | | | | La empresa ha participado en alguna oportunidad de iniciativas junto con el poder público | Entrevistado #2: "Si se ha participado, con AMB, alcaldía b/manga, consejo" |
| | | | | La empresa participa regularmente de iniciativas del poder público, sea en la esfera nacional, provincial o municipal. | Entrevistado #2: "Si, mesas convocadas por ambito público" |
| | | | | La empresa contribuye regularmente con recursos humanos y/o financieros para la realización de proyectos públicos específicos. | |

| | | | | | |
|--|--|---------------------|---------------------------------------|--|---|
| | | | | La empresa posee responsables (área, comité interno, profesionales, etc.) para la participación con el poder público; y mantiene control (registros) de sus participaciones en el desarrollo de políticas públicas | Entrevistado #2: "La empresa posee responsables para la participación del poder público" |
| | | | | Busca participar de forma sistemática en las iniciativas del poder público (nacional, provincial o municipal) buscando el interés de la sociedad. | Entrevistado #2: "Si se ha participado, con AMB, alcaldía b/manga, consejo" |
| | | | | La empresa da transparencia a su actuación junto al poder público. | Entrevistado #2: "Si" |
| | | | | La empresa defiende el interés de la sociedad a participar del desarrollo de políticas públicas. | |
| | | | | La empresa focaliza su participación en políticas públicas relacionadas con los temas críticos de sus operaciones. | |
| | | | | La empresa participa activamente de foros multistakeholders para ejercer influencia en políticas públicas que beneficien a la sociedad. | Entrevistado #2: "Si, mesas convocadas por ambito público" |
| | | | | La empresa tiene influencia positiva en políticas públicas, en lo que hace al beneficio que generan en la sociedad. | |
| | | | | Partes interesadas externas son invitadas a participar junto con la empresa, para apoyar y direccionar el desarrollo de las políticas públicas. | Entrevistado #2: "si se ha participado con AMB, alcaldía b/manga, consejo" |
| | | | | La empresa busca incentivar a su cadena de valor para que participe en el desarrollo de políticas públicas. | Entrevistado #2: "Si, mesas convocadas por ambito público" |
| | | Sistemas de gestión | Transparencia y gestión participativa | La empresa responde a sus colaboradores, ante la solicitud de información sobre su actividad e impactos. | Información sobre lo financiero: Entrevistado #2: "Proceso riguroso de seguimiento a los informes contables por parte de la alta gerencia, con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y posterior divulgación de la información a todos los asociados" "Procesos contables transparentes que permiten claridad en cuanto a utilidades y gastos que se realizan en la cooperativa" |
| | | | | La empresa posee iniciativas de relacionamiento con sus colaboradores que posibilitan que los mismos sean escuchados. | Entrevistado #2: "si se poseen dichas iniciativas, se realizan por ejemplo espacios de conversación con supervisores, con líderes de procesos" |
| | | | | La empresa publica regularmente informaciones relevantes sobre su gestión para sus colaboradores | Entrevistado #2: "Procesos contables transparentes que permiten claridad en cuanto a utilidades y gastos que se realizan en la cooperativa" |
| | | | | La empresa publica regularmente sus resultados económicos, sociales y ambientales para sus colaboradores. | Entrevistado #2: "Procesos contables transparentes que permiten claridad en cuanto a utilidades y gastos que se realizan en la cooperativa" |
| | | | | La empresa posee prácticas formales de relacionamiento con sus colaboradores, para escuchar, evaluar, y acompañar a fin de incorporar nuevos aprendizajes y conocimientos. | Entrevistado #2: si se poseen dichas iniciativas, se realizan por ejemplo espacios de conversación con supervisores, con líderes de procesos" |

| | | | | | |
|--|--|--|------------------------------|--|---|
| | | | | La empresa posee una política o comité de gestión responsable para relacionarse con los colaboradores. | |
| | | | | La empresa incluye las contribuciones (inputs) de los colaboradores en la toma de decisiones | |
| | | | | El comité de gestión de la empresa cuenta con la participación activa de representantes de los colaboradores. | Entrevista #2: "si se cuenta participación por medio de los miembros del consejo" |
| | | | | Los representantes de los colaboradores, cuentan con una comunicación regular con la alta administración de la empresa. | Entrevista #2: "si se hace, se presenta reunion con los miembros del consejo" |
| | | | | La empresa cuenta con un programa de incentivos y reconocimiento de las sugerencias realizadas por los colaboradores para la mejora de los procesos internos | |
| | | | | La empresa es reconocida en el mercado por sus buenas prácticas de gestión participativa | |
| | | | | La empresa pone a disposición para la comunidad externa datos relevantes sobre sus impactos y resultados. | |
| | | | | La empresa ejerce influencia sobre su cadena de valor para realizar prácticas, igual que iniciativas de gestión participativa. | |
| | | | Sistema de gestión integrado | La empresa realiza seguimiento de su gestión. | Entrevistado #2: "si se realiza pero no se encuentra sistematizada la información". |
| | | | | La empresa utiliza indicadores para evaluar su desempeño. | |
| | | | | La empresa identifica cómo los principios de la RS&Sustentabilidad se aplican a las diferentes áreas de la organización. | |
| | | | | La empresa acompaña su gestión por medio de indicadores consolidados para cada área. | |
| | | | | La alta administración de la empresa evalúa periódicamente los resultados en presentaciones de diversas áreas | Entrevistado #2: "Si se realiza pero no se encuentra sistematizada la información". |
| | | | | La empresa cuenta con una política para orientar el sistema de gestión. | |
| | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|-----------------------------------|--|---|
| | | | | La empresa involucra diversas áreas (calidad, ambiental, jurídica, social, entre otras) en su sistema de gestión. | Entrevistado #2: "Si se involucra, con la particularidad de que no se encuentra estructurado formalmente el sistema de gestión." |
| | | | | La empresa cuenta con un proceso de auditoría interna que abarca todas las áreas | |
| | | | | La empresa cuenta con un área específica dedicada a monitorear su sistema de gestión. | |
| | | | | La empresa cuenta con indicadores que se encuentran disponibles en forma constante | |
| | | | | Los indicadores clave de desempeño incluyen datos socioambientales. | |
| | | | | La empresa cuenta con auditoría por tercera parte de su sistema de gestión. | |
| | | | | La empresa es reconocida en el mercado por su gestión, recibiendo premios y/o menciones voluntarias en medios específicos. | Entrevista #2: "si, se ha recibido premio a portafolio, de fundequidad, fundación Luis Alejandro, reconocimiento alcaldía de b/manga" |
| | | | | La empresa ejerce influencia en su cadena de valor por medio de sus prácticas en sistemas de gestión. | Entrevista #2: "si, ya que se tiene el SG SS y se contó con sistema de calidad. |
| | | | | La empresa utiliza la relación con la cadena de valor para evaluar y perfeccionar su sistema de gestión. | |
| | | | Sistema de Gestión de Proveedores | La empresa exige cumplimiento de legislación en la selección de proveedores. | Entrevista #2: "si se exige, por medio del manual de contratación, que cumpla con SG SST , facturación electronica, rut." |
| | | | | La empresa cuenta con un mapeo/relevamiento de sus proveedores, conociendo los más críticos | |
| | | | | La empresa cuenta con cláusulas socioambientales en los contratos con proveedores | |
| | | | | La empresa cuenta con una política de contratación de proveedores establecida | Entrevista #2: "si , se posee manual de contratación formal" |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | La empresa solicita una autoevaluación de los proveedores con relación a criterios socioambientales. | |
| | | | | En caso de incumplimiento de normas, la empresa establece un plazo formal para que los proveedores entren en la conformidad | Entrevista #2: "Si, se establece en el manual de contratación". |
| | | | | La empresa realiza auditorías socioambientales de sus proveedores. | |
| | | | | La empresa involucra a sus proveedores en las cuestiones relacionadas a la gestión de responsabilidad social buscando su capacitación y adecuación a criterios. | |
| | | | | La empresa cuenta con uno o más indicadores clave de desempeño sobre su gestión de proveedores. | |
| | | | | La empresa ejerce influencia en la gestión sub-proveedores de sus proveedores | |
| | | | | La empresa apoya iniciativas sectoriales que busquen el desarrollo sustentable de proveedores y sub-proveedores, evaluando y reconociendo buenas prácticas. | |
| | | | Mapeo de los Impactos de la Operación y Gestión de Riesgos | La empresa cumple los requisitos legales pertinentes y mantiene las licencias de operación que su actividad requiere. | Entrevista #2: "si, todos los requerimientos de ley se cumplen". |
| | | | | La empresa identifica esporádicamente y por indicación de las partes interesadas sus impactos éticos, económicos, sociales y ambientales, tomando medidas de remediación. | Entrevista #2: "Proceso riguroso de seguimiento a los informes contables por parte de la alta gerencia, con el fin de garantizar la correcta utilización de los recursos económicos y posterior divulgación de la información a todos los asociados" |
| | | | | La empresa evalúa cómo sus actividades pueden impactar en la sociedad en los aspectos éticos, económicos, sociales y ambientales. | |
| | | | | La empresa busca informaciones externas (relevamiento de medios, entre otras) para auxiliar en la identificación de sus impactos. | |
| | | | | La empresa utiliza los resultados de las evaluaciones y el conocimiento sobre el negocio, para la toma de decisión. | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | <p>En caso de necesidad de acciones puntuales, o por presión de las partes interesadas, la empresa ejecuta medidas de remediación.</p> | <p>Entrevistado #2: "Si se realiza, por ejemplo con fundación exito se tienen contratos de compra de materiales, polizas de responsabilidad civil, elemento de protección personal a los trabajadores"</p> |
| | | | | <p>La empresa cuenta con políticas y procedimientos formales para la realización del mapeo de impactos éticos, económicos, sociales y ambientales.</p> | |
| | | | | <p>La empresa monitorea periódicamente, con indicadores, los impactos de la operación</p> | |
| | | | | <p>La empresa utiliza los resultados del mapeo y del análisis de riesgo para definir sus prioridades estratégicas y toma de decisión.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con un mapeo formal y eficaz de los impactos, para conformar una matriz de riesgos.</p> | |
| | | | | <p>La empresa utiliza ese mapeo para la toma de decisión sobre nuevas inversiones.</p> | |
| | | | | <p>La empresa acompaña los impactos de su cadena de suministro y los incorpora a su mapeo.</p> | |
| | | | | <p>La empresa realiza periódicamente un proceso formal de consulta a las partes interesadas sobre los asuntos materiales de sus actividades.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cruza las informaciones de resultado de los procesos de consulta a las partes interesadas con el análisis de riesgo interno para definir sus prioridades estratégicas.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con un mapeo de riesgos tomando en cuenta a su cadena de suministro.</p> | |
| | | | | <p>La empresa realiza acciones con un conjunto de proveedores para la extinción, mitigación y reducción de los impactos negativos.</p> | |
| | | | | <p>Los resultados de las instancias de diálogo con partes interesadas son utilizadas con significativa influencia en la toma de decisiones de la empresa.</p> | |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------|--|---|
| | | | | La empresa estimula a su cadena de valor a realizar procesos de identificación de asuntos e impactos materiales. | |
| | | | Gestión de RS&Sustentabilidad | La empresa cuenta con prácticas puntuales relacionadas a la RS&Sustentabilidad | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" |
| | | | | La empresa cuenta con prácticas de RS&Sustentabilidad y monitorea sus resultados. | Si tiene prácticas de RS&S basadas en su labor como organización: el reciclaje |
| | | | | La empresa dispone de instancias de diálogo con sus partes interesadas buscando inputs para el auxilio y la orientación de la RS&S en la empresa. | Entrevistado #2: "Si, se encuentran en la mesa de economía circular, mesas de PGIRS, se hace parte de prestación de servicios y mesas de conciliación de aprovechamiento de la ciudad. En promedio cada 2 a 3 meses y anuales". |
| | | | | La empresa incluye en los documentos de declaración de visión, misión y valores referencias a la RS&S. | |
| | | | | La empresa cuenta con políticas establecidas sobre a adopción de temas de RS&Sustentabilidad en su gestión. | |
| | | | | El sistema de gestión de la empresa incluye aspectos de RS&Sustentabilidad | El sistema de gestión no está sistematizado, sin embargo se puede rescatar que dentro de ella, la labor del reciclaje que realiza la organización es un aspecto de sustentabilidad |
| | | | | La alta administración de la empresa acompaña periódicamente sus monitoreos, evaluaciones y resultados. | |
| | | | | La empresa presenta los resultados de proceso a sus partes interesadas | |
| | | | | Elabora y aplica programas de capacitación y formación de competencias en temas de RS&Sustentabilidad, de forma de proporcionar un aprendizaje continuo en la empresa. | |
| | | | | La empresa ejerce influencia en su cadena de valor y otros sectores en la adopción de una cultura de gestión de la RS&Sustentabilidad. | |
| | | | | La empresa ejerce influencia en la sociedad en la adopción de una cultura de gestión de la RS&Sustentabilidad. | En cuanto al reciclaje. Entrevistado #2: "Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables" |

| DIMENSIÓN | TEMA | SUBTEMA | ITEM | INDICADOR | CUMPLE |
|---|------------------|---|---|--|--|
| SOCIAL | DERECHOS HUMANOS | Situaciones de Riesgo para los Derechos Humanos | Monitoreo de los Impactos del Negocio en los Derechos Humanos | La empresa cuenta con canales informales y trata de forma puntual los casos de falta de respeto a los derechos humanos, tanto internos como externos. | |
| | | | | La empresa se asegura de no practicar discriminación contra empleados, clientes, terceros o cualquier otra parte interesada, con la cual desarrolla relaciones, incluyendo a la comunidad del entorno. | Entrevistada 1: "En la empresa priman los principios del cooperativismo y el trabajo asociado". |
| | | | | La empresa analiza sus impactos potenciales y reales en derechos humanos | |
| | | | | La empresa evalúa la vulnerabilidad de la comunidad del entorno en derechos humanos. | |
| | | | | La empresa posee conocimiento de los riesgos potenciales e impactos en los derechos humanos que causa, como por ejemplo, impactos en la salud y bienestar de empleados, terceros o comunidades vecinas | Práctica de Trabajo Social I y II - Jose David Ortiz : Evaluación factores de riesgo psicosocial. |
| | | | | La empresa trata las cuestiones de los derechos humanos en sus 3 dimensiones: prevenir, respetar y remediar. | |
| | | | | La empresa prohíbe la complicidad directa o indirecta, ventajosa y silenciosa con actos de no respeto de los derechos humanos. | Entrevistada 1: "Se cuenta con un reglamento interno de trabajo, un sistema pqr y comité de convivencia que regulan estos aspectos". |
| | | | | La empresa cuenta con políticas específicas para tratar cuestiones relacionadas a los derechos humanos. | |
| | | | | La empresa integra formalmente las cuestiones de derechos humanos en su gestión, designando a un responsable interno del tema. | |
| | | | | La empresa cuenta con un canal de denuncias que ofrece confidencialidad a los empleados y otras partes interesadas para que puedan utilizarlo. | Entrevistada 1: "Se tiene Instaurado plenamente un comité de convivencia al cual se puede acudir". |
| | | | | La empresa posee procedimientos para tratar rápidamente y en forma adecuada las quejas y denuncias. | |
| La empresa vincula la actuación de su área jurídica a la política de derechos humanos. | | | | | |
| La empresa verifica que sus servicios de seguridad estén en conformidad con los derechos humanos. | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | La empresa realiza visitas y/o auditorias en las operaciones de su responsabilidad, involucrando a la comunidad del entorno en la evaluación. | |
| | | | | La empresa monitorea su esfera de influencia y posee directrices para lidiar con casos de complicidad, ventajosa o silenciosa. | |
| | | | | La empresa involucra a su cadena de valor en el desarrollo y aplicación de buenas prácticas de respeto a los derechos humanos. | |
| | | | | La empresa tiene acciones conjuntas con la comunidad del entorno para mitigar los riesgos relacionados con los derechos humanos en sus operaciones. | |
| | | | | La empresa no compra bienes o servicios de empresas que violan los derechos humanos y, en el caso que un proveedor sea acusado de prácticas que violen los derechos humanos, aplica medidas correctivas | |
| | | | | La empresa realiza visitas y/o auditorias a las operaciones de su cadena de valor. | |
| | | | | La empresa incluye en su evaluación de derechos humanos la participación de partes interesadas. | |
| | | | | La empresa posee procedimientos conjuntos con la comunidad de su entorno para remediar los impactos generados que están relacionados con los derechos humanos en sus operaciones. | |
| | | | Trabajo Infantil en la Cadena de Proveedores | La empresa cumple la legislación laboral local. | Entrevistada 1: "La empresa da cumplimiento a todos los compromisos de tipo legal constatados en el código sustantivo del trabajo, donde se buscan las condiciones óptimas para los trabajadores". |
| | | | | En sus contratos la empresa incluye cláusulas que exigen el cumplimiento de la legislación laboral local a sus proveedores. | |
| | | | | La empresa busca concientizar a su público interno sobre el trabajo infantil y/o apoya campañas públicas sobre el asunto. | |
| | | | | En sus contratos con proveedores la empresa incluye cláusulas específicas sobre trabajo infantil. | |
| | | | | La empresa consulta fuentes oficiales y privadas de denuncias de trabajo infantil como método decisorio de compras. | |
| | | | | Los documentos formales que expresan principios y valores se difunden formalmente entre el público interno y externo. | Entrevista 1: "Este tipo de elementos suelen ser difundidos entre el publico |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| | | | | | interno, mas no en el externo". |
| | | | | La empresa repudia en su código de conducta la explotación del trabajo infantil. | |
| | | | | La empresa cuenta con procesos de auditoría interna que comprenden este tema. | |
| | | | | La empresa cuenta con una matriz de riesgo para monitorear la posibilidad de trabajo infantil en su operación y cadena de abastecimiento. | |
| | | | | La empresa realiza acciones de concientización de proveedores sobre trabajo infantil. | |
| | | | | La empresa cuenta con procesos estructurados de solución de casos comprobados de trabajo infantil en su cadena de abastecimiento. | |
| | | | | La empresa cuenta con un programa de monitoreo y evaluación de los proveedores más críticos de la cadena de abastecimiento. | |
| | | | | La empresa desarrolla iniciativas para apoyar a su cadena de valor en la mejora de las condiciones de trabajo. | Entrevistada 1: "Se buscan clientes que tengan mejores precios y se realizan negociaciones con industria directamente y no con intermediarios". |
| | | | | La empresa participa con frecuencia de foros y eventos que abordan aspectos relacionados con el trabajo infantil. | |
| | | | | La empresa moviliza a la sociedad en el rol de erradicación del trabajo infantil, participando y motivando a asociaciones. | |
| | | | Trabajo Forzoso (o Análogo al Esclavo) en la Cadena de Abastecimiento | La empresa cumple la legislación laboral local. | Entrevistada 1: "La empresa da cumplimiento a todos los compromisos de tipo legal constatados en el código sustantivo del trabajo, donde se buscan las condiciones óptimas para los trabajadores". |
| | | | | En sus contratos la empresa incluye cláusulas que exigen el cumplimiento de la legislación del trabajo local a sus proveedores. | |
| | | | | La empresa busca la concientización del público interno sobre trabajo forzado y/o apoya campañas públicas sobre el asunto. | |
| | | | | En sus contratos con proveedores la empresa incluye cláusulas específicas sobre trabajo forzado. | |

| | | | | | |
|--|--|----------------------|--------------------------------------|--|--|
| | | | | La empresa incluye políticas de contratación de proveedores que incluyen mecanismos de control sobre el asunto. | |
| | | | | La empresa consulta fuentes oficiales sobre datos de empresas y trabajo forzado como método para decidir compras. | |
| | | | | La empresa repudia en sus valores y en su código la utilización de trabajo forzado. | Entrevistada 1: "La empresa por ninguna razón permite el trabajo de menores, ni trabajo forzado, aunque esta política no está estipulada formalmente en ningún documento". |
| | | | | La empresa cuenta procesos de auditoría interna que comprenden este asunto. | |
| | | | | La empresa cuenta con una matriz de riesgo para monitorear la posibilidad de trabajo forzado en su operación y en su cadena de abastecimiento. | |
| | | | | La empresa realiza acciones de concientización de proveedores sobre trabajo forzado. | |
| | | | | La empresa posee procesos estructurados de solución de casos comprobados de trabajo forzado en su cadena de abastecimientos. | |
| | | | | La empresa posee un programa de monitoreo y evaluación de los proveedores más críticos de la cadena de abastecimiento. | |
| | | | | La empresa realiza auditorías por terceras partes en su cadena de abastecimiento. | |
| | | | | La empresa participa en el desarrollo de políticas públicas que buscan la erradicación del trabajo forzado. | |
| | | | | La empresa desarrolla iniciativas para apoyar a su cadena de valor en la mejora de las condiciones de trabajo. | Entrevistada 1: "Si , se priorizan clientes que tengan mejores precios , haciendo negociaciones con industria directamente y no con intermediarios". |
| | | | | La empresa moviliza a la sociedad en pro de la erradicación del trabajo forzado, participando y motivando a asociaciones. | |
| | | Acciones Afirmativas | Promoción de la Diversidad y Equidad | La empresa cumple la legislación nacional antidiscriminación. | |
| | | | | La empresa se ha planteado la contratación de personas con discapacidad. | Entrevistada 1: "Se llevan a cambio procesos de incorporación laboral que tienen en cuenta poblaciones |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | | vulnerables (mujeres, excombatientes, discapacitados)". |
| | | | | La empresa repudia en sus valores y en su código de conducta cualquier forma de discriminación motivada por origen étnico, género, orientación sexual/ identidad de género, apariencia, religión u opinión. | |
| | | | | La empresa respeta costumbres religiosas, y tradiciones culturales de los empleados locales en los lugares en que opera. | Entrevistada 1: "Los asociados y empleado tienen toda la libertad de expresar sus credos al interior de la organización". |
| | | | | La empresa cuenta con acciones, e iniciativas puntuales de comunicación antidiscriminación con empleados. | |
| | | | | La empresa promueve campañas de concientización interna sobre el tema de diversidad en el lugar de trabajo. | |
| | | | | La empresa mapea los procedimientos de reclutamiento, selección; y elimina de cualquier acción contraria a la promoción de la diversidad. | Entrevistada 1: "Se llevan a cambio procesos de incorporación laboral que tienen en cuenta poblaciones vulnerables (mujeres, excombatientes, discapacitados)". |
| | | | | La empresa mapea los procedimientos de promoción y movilidad interna; y eliminó cualquier acción contraria a la promoción de la diversidad. | |
| | | | | La empresa promovió o está promoviendo las adaptaciones necesarias para favorecerla accesibilidad, de acuerdo a la legislación vigente. | |
| | | | | La empresa posee canales de denuncia anónimos. | PQR |
| | | | | La empresa cuenta con una política de no discriminación para los procesos de reclutamiento y selección, promoción y participación en programas de formación. | |
| | | | | La empresa posee procedimientos formales para tratar con situaciones en las que ocurran casos de discriminación. Estos procedimientos contemplan penas y sanciones cuando sea adecuado. | Entrevistada 1: "Se reglamentan estos aspectos al interior del reglamento interno de trabajo, sistema pqr y comité de convivencia". |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | <p>En los procesos y herramientas de gestión de las personas, la empresa incluye criterios para monitorear la diversidad de supersonal y las posibles desigualdades en relación con segmentos en desventaja (mujeres, inmigrantes, personas de diverso origen étnico, personas con capacidades diferentes, liberados, entre otros).</p> | |
| | | | | <p>La empresa tiene metas para reducir la diferencia de proporción entre cargos ocupados por mujeres y hombres en sus cuadros gerenciales y ejecutivos.</p> | |
| | | | | <p>La empresa tiene metas para reducir la diferencia de proporción entre cargos ocupados por personas de segmentos en desventaja en sus cuadros de gerencia y ejecutivos</p> | |
| | | | | <p>La empresa utiliza los resultados de las evaluaciones internas, sobre la promoción de la diversidad, para acciones de mejora (estructurales y de gestión).</p> | |
| | | | | <p>La empresa es garante de la igualdad de oportunidades entre todos los empleados .</p> | <p>Entrevistada 1: "En la empresa priman los principios del cooperativismo y el trabajo asociado".</p> |
| | | | | <p>La empresa extiende las prácticas de promoción de la diversidad para sus empleados tercerizados y su cadena de abastecimiento.</p> | |
| | | | | <p>La empresa ofrece oportunidades de desarrollo de liderazgo para mujeres, inmigrantes, personas de diverso origen étnico, personas con discapacidad, liberados, entre otros</p> | <p>Entrevistada 1: "Se llevan a cabo procesos de incorporación laboral que tienen en cuenta poblaciones vulnerables (mujeres, excombatientes, discapacitados) ".</p> |
| | | | | <p>La empresa cuenta con una política de igualdad salarial para mujeres, inmigrantes, personas de diverso origen étnico, personas con discapacidad, liberados, entre otros</p> | |
| | | | | <p>La empresa promueve campañas de sensibilización de los hombres sobre la importancia de compartir las tareas domésticas y sobre la paternidad responsable.</p> | <p>Práctica de Trabajo Social I y II - Jose David Ortiz : Evaluación factores de riesgo psicosocial.</p> |
| | | | | <p>La empresa posee un programa de acompañamiento de la promoción de la diversidad para su cadena de valor.</p> | |

| | | | | | |
|----------------------|-----------------------|--|--|--|---|
| | | | | <p>La empresa impulsa al mercado a realizar acciones de promoción de la diversidad, (Ejemplo: contratando practicantes con diferentes facultades, empleados de segmentos en desventaja social, etc.).</p> | <p>Entrevistada 1: "Se llevan a cabo procesos de incorporación laboral que tienen en cuenta poblaciones vulnerables (mujeres, excombatientes, discapacitados)". "Se realizan alianzas con grupos estratégicos externos, con los cuales se maneja la prestación de servicios de aseo, actividades de extensión para prácticas profesionales (UIS, UCC), herramientas para capacitación de personal (SENA), entre otros".</p> |
| PRÁCTICAS DE TRABAJO | Relaciones de Trabajo | Relación con Empleados (Efectivos, Tercerizados, Temporarios o a Tiempo Parcial) | <p>La empresa cumple con la legislación vigente para su tamaño de empresa y ramo de actividad.</p> | <p>Entrevistada 1: "Se da cumplimiento a todos los compromisos de tipo legal constatados en el código sustantivo del trabajo, donde se buscan las condiciones óptimas para los trabajadores". "Se hacen esfuerzos grandes en cuanto al cumplimiento de normativas de ley, SGSST, manejo del talento humano".</p> | |
| | | | <p>La empresa posee un número razonable de empleados tercerizados sobre el total de los contratados.</p> | <p>Entrevistado 1: "La empresa cuenta con un número considerable de personal tercerizado"</p> | |
| | | | <p>La empresa ofrece un canal de fácil acceso, con mecanismos para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a condiciones de trabajo.</p> | <p>Entrevistador 1: "Existe un mecanismo facilitador de</p> | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | | sugerencias, buzón de sugerencias". |
| | | | | La empresa exige a sus contratistas que demuestren la existencia de contratos de trabajo y condiciones laborales basados en la legislación vigente. | |
| | | | | La empresa asiste a su personal tercerizado en el reconocimiento de las obligaciones laborales por parte de sus contratantes. | Entrevistada 1: "La parte administrativa de la empresa se asegura de brindar las garantías y pagos al personal tercerizado". |
| | | | | La empresa resalta entre sus valores el compromiso con relaciones de trabajo decentes y justas. | |
| | | | | La empresa cuenta con políticas y procedimientos formales que regulan su sistema de gestión de las relaciones laborales. | |
| | | | | La empresa realiza auditorías internas del sistema de gestión y realiza un análisis crítico para mejorar eventuales fallas. | |
| | | | | La empresa exige documentación comprobatoria del cumplimiento de las leyes laborales dentro de su cadena de valor. | Entrevistada 1: "La empresa exige que se tengan cursos de alturas, pagos de seguridad social, documentos de protección de datos, factura electrónica". |
| | | | | La empresa desarrolla programas que buscan mejoras en las condiciones de trabajo de sus empleados. | Prácticas de Trabajo Social |
| | | | | La empresa se asegura en la contratación que sus empleados tercerizados tengan las mismas condiciones de salud, seguridad y acceso a beneficios básicos que gozan los empleados regulares, tales como transporte, alimentación, uso de comedor, etc | Entrevistada 1: "La empresa garantiza que exista una igualdad entre las condiciones que se le brinda al personal tercerizado y empleados regulares o asociados". |
| | | | | La empresa tiene un sistema de gestión de las relaciones laborales certificado por tercera parte. | |
| | | | | La empresa participa de programas de evaluación o premiación de sus prácticas laborales, con el propósito de realizar un benchmarking y adaptarse a las mejores prácticas del mercado. | |
| | | | | La empresa posee un programa de monitoreo y evaluación de los proveedores más críticos de la cadena de abastecimiento. | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | | <p>La empresa es reconocida en el mercado por sus buenas prácticas en la gestión laboral, y ha recibido premios que atestiguan que es uno de los mejores lugares para trabajar</p> | <p>Entrevistada 1: "La empresa ganó un premio respecto a formalización del empleo entre los años 1996 y 2000".</p> |
| | | | | <p>La empresa cuenta con iniciativas e implementa programas que permiten que su cadena de valor replique sus prácticas.</p> | |
| | | | <p>Relaciones con Sindicatos</p> | <p>La empresa permite que sus empleados se afilien a sindicatos sin restricciones.</p> | |
| | | | | <p>La empresa ha adherido a las convenciones colectivas y respeta todas las relaciones de trabajo y categorías laborales en ellas comprendidas.</p> | |
| | | | | <p>La empresa monitorea que sus obligaciones con el sindicato estén siempre al día y sean respetadas.</p> | |
| | | | | <p>La empresa permite que se realicen reuniones sindicales en el lugar de trabajo</p> | |
| | | | | <p>La empresa no interfiere en las reuniones sindicales realizadas en el lugar de trabajo</p> | |
| | | | | <p>La empresa mantiene canales de comunicación con los sindicatos.</p> | |
| | | | | <p>La empresa posee procedimientos que garantizan la atención de los pedidos de los sindicatos.</p> | |
| | | | | <p>La empresa responde a los requerimientos de los sindicatos en tiempo y forma.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con acuerdos colectivos negociados periódicamente con los sindicatos</p> | |
| | | | | <p>La empresa incorpora asuntos relacionados a los sindicatos al trazar su estrategia.</p> | |
| | | | | <p>La empresa informa a los sindicatos con antelación sobre proyectos atinentes a la estructura o a los empleados de la empresa.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con acuerdos para capacitación y finalización de la escolarización junto a los sindicatos.</p> | |
| | | | | <p>La empresa es reconocida por el mercado por su relación con sindicatos.</p> | |
| | | | | <p>La empresa ejerce influencia en su cadena de valor en lo que hace al relacionamiento con sindicatos.</p> | |
| | | | <p>Antes de iniciar la implantación de un nuevo proyecto, la empresa siempre busca el acuerdo con el sindicato local.</p> | | |
| | | <p>Desarrollo Humano, Beneficios y Entrenamiento</p> | <p>Remuneración y beneficios</p> | <p>La empresa cumple con todas las obligaciones legales laborales en lo que se refiere al pago de salarios y beneficios.</p> | <p>Entrevistada 1: "Se le da cumplimiento a todos los compromisos de tipo legal constatados en el código sustantivo del trabajo, donde se buscan las</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | | condiciones óptimas para los trabajadores". |
| | | | | La empresa respeta y cumple las convenciones colectivas en que sus empleados están encuadrados. | |
| | | | | En los últimos años, aumentó el menor salario de la empresa en relación con el salario mínimo vigente. | |
| | | | | La empresa ofrece seguro de vida, plan de salud y otros beneficios de seguridad social a sus empleados | Entrevistada 1: "Se les ofrece a los tercerizados seguro de vida 100% cubierto por la empresa y para los asociados financiado por parte de ellos mismos". |
| | | | | La empresa respeta las necesidades personales de sus empleados en el planeamiento del trabajo. | |
| | | | | La empresa ofrece beneficios que comprenden a los familiares, como participación del seguro de salud extra, becas de estudio, opciones de recreación, capacitación, etc. | Entrevistada 1: " Se genera apoyo a los trabajadores mediante becas estudiantiles". "En la organización prima la vinculación familiar, es decir, Coopreser posibilita que varias personas de una misma unidad familiar laboren en la Cooperativa y así puedan generar más ingresos". |
| | | | | La empresa cuenta con política transparente de remuneración. | |
| | | | | La empresa cuenta con procedimientos formales y claros de promoción e incremento salarial. | |
| | | | | La empresa evalúa el desempeño de los empleados de manera sistemática, por lo menos una vez al año. | Entrevistada 1: "La empresa realiza evaluaciones de desempeño, anuales". |
| | | | | La empresa tiene metas para disminuir la variación proporcional entre el mayor y menor salario. | |
| | | | | El programa de participación en los resultados o de bonificación, en caso que posea, fue establecido por medio de negociación con una comisión de empleados o con el sindicato y en conformidad con la legislación aplicable. | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | | | | La empresa verifica la satisfacción de sus empleados con relación a la remuneración y beneficios | Entrevistada 1: "Se han realizado encuestas de satisfacción por parte de algunos procesos de practicas de trabajo social en coopreser" |
| | | | | La empresa considera el costo de vida local para la definición de la base salarial. | |
| | | | | El programa de bonificación de la empresa, en el caso que lo posea, ofrece a los empleados un bono adicional que contempla elementos de sustentabilidad, como éxitos a mediano y largo plazo, o el alcance de metas relacionadas con el desempeño social y ambiental. | |
| | | | | La empresa es reconocida por el mercado por sus prácticas de remuneración. | |
| | | | | La empresa estimula al mercado a mejorar la distribución de la riqueza generada. | Entrevistada 1: "Por medio de la tarifa de aprovechamiento, se le cobra al usuario y se le reparte a recolector y a través de negociacion con industrias que generan beneficios sociales". |
| | | | | La empresa estimula a su cadena de abastecimiento a elevar el nivel de su práctica de remuneración. | |
| | | | | La empresa atrae talentos y es buscada como lugar de trabajo por muchos profesionales. | |
| | | | Compromiso con el Desarrollo Profesional | La empresa ofrece a los empleados entrenamiento básico para la realización de sus operaciones. | Entrevistada 1: "La empresa posee formatos de inducción, reiniducción y capacitaciones". |
| | | | | La empresa capacita a sus empleados para el ejercicio de la función designada. | Entrevistada 1: "La empresa posee formatos de inducción, reiniducción y capacitaciones". |
| | | | | La empresa contrata aprendices siguiendo la legislación específica para ello. | Entrevistada 1: "La empresa posee alianzas con grupos estratégicos externos, con los cuales se maneja la prestación de servicios de aseo, actividades de extensión para prácticas profesionales |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | | | | | (UIS, UCC), herramientas para capacitación de personal (SENA), entre otros" .. |
| | | | | La empresa mantiene entrenamientos regulares buscando mejorar el desempeño de sus empleados en las funciones actuales. | |
| | | | | La empresa favorece la realización de cursos externos por medio de compensación del tiempo de trabajo. | |
| | | | | La empresa ofrece programas que contribuyen a la erradicación del analfabetismo | Entrevistada 1: "La empresa realizó alianza con fundación familia y se dieron becas para estudiar primaria , secundaria y carreras tecnicas". |
| | | | | La empresa cuenta con una política transparente y consolidada de becas de estudios. | Entrevistada 1: "La empresa genera apoyo a los trabajadores mediante becas estudiantiles". |
| | | | | La empresa provee entrenamientos específicos a pasantes. | |
| | | | | La empresa ofrece entrenamiento para todos los niveles jerárquicos. | Entrevistada 1: "La empresa brinda entrenamiento para todos los cargos y niveles administrativos que posee" |
| | | | | La empresa cuenta con un diagnóstico de las competencias desarrolladas por sus empleados y ofrece formación relacionada a la necesidad de desarrollo de cada uno. | Práctica de Trabajo Social I y II de Andrea Cárdenas |
| | | | | La empresa ofrece entrenamiento a los empleados que estimulan su desarrollo profesional, además de las actividades actuales. | |
| | | | | La empresa ofrece entrenamiento que busca el desarrollo personal de los empleados | Práctica de Trabajo Social I y II de Andrea Cárdenas |
| | | | | La empresa ofrece los beneficios de capacitación para los temporarios tercerizados | Práctica de Trabajo Social |
| | | | | La empresa ofrece entrenamiento para el desarrollo de liderazgos para la sustentabilidad. | |
| | | | | La empresa estimula a su cadena de abastecimiento al ofrecer entrenamientos a los empleados | |
| | | | | Al finalizar el periodo referente al programa de pasantías , procura emplear a los pasantes en la propia empresa. Cuando eso no es posible, busca empleo para ellos en el mercado de trabajo relacionado. | Entrevistada 1: "Se ha generado la vinculación laboral de pasantes o practicantes que han tenido buenos |

| | | | | | |
|--|--|---|--|--|---|
| | | | | | comportamientos". |
| | | | | La empresa estimula al sector a involucrarse en el tema. | |
| | | | | La empresa estimula a su cadena de abastecimiento a participar e involucrarse en el desarrollo de programas de perfeccionamiento profesional. | |
| | | | | La empresa atrae talentos y a los mejores profesionales debido a las oportunidades que ofrece en término de desarrollo profesional. | |
| | | Desarrollo Humano, Beneficios y Formación | Comportamiento Frente a los Despidos y la Jubilación | La empresa cumple la legislación local vigente relacionada con los despidos y los procesos jubilatorios. | Entrevistada 1: "Se le da cumplimiento a todos los compromisos de tipo legal constatados en el código sustantivo del trabajo, donde se buscan las condiciones óptimas para los trabajadores". |
| | | | | La empresa busca alternativas a las desvinculaciones en masa como disminución de la carga horaria, restricción de gastos, etc.), en los casos en que sea una medida necesaria. | |
| | | | | En el caso que sea necesario una desvinculación masiva, tiene en cuenta indicadores socioeconómicos para definir prioridades: edad, estado civil, número de dependientes entre otros | |
| | | | | La empresa tiene buenas prácticas para los empleados en proceso de jubilarse. | Entrevistada 1: "La empresa influye en la transformación y mejoramiento de condiciones de vulnerabilidad económica y social en asociados (procesos de formalización laboral). En este sentido, se resalta la existencia de personas que pertenecieron a la organización hasta pensionarse". |
| | | | | La empresa cuenta con políticas claras sobre desvinculación. | Entrevistada 1: "Se cuenta con un reglamento interno de trabajo para empleados y un regimen de |

| | | | | | |
|--|--|---|------------------------------------|--|--|
| | | | | | trabajo asociado para asociados". |
| | | | | La empresa utiliza evaluaciones basadas en competencias técnicas para tomar decisiones sobre desvinculaciones. | |
| | | | | La empresa brinda a los empleados información que valida el proceso de desvinculación, como forma de propiciar el desarrollo profesional de la(s) persona(s) desvinculada(s). | |
| | | | | En el caso que haya necesidad de desvinculación en masa, realiza previamente un programa de desvinculación voluntaria, ofreciendo el mantenimiento de beneficios por tiempo determinado, cobertura médica, salarios extras, entre otros. | |
| | | | | La empresa evalúa, considerando su ramo de actividad, la rotación de sus empleados, y cuenta con una política para mejorar ese indicador. | |
| | | | | La empresa ofrece programas de capacitación y desarrollo para los empleados desvinculados. | |
| | | | | La empresa involucra a los familiares en el proceso de preparación para la jubilación. | |
| | | | | La empresa influencia al mercado en el desarrollo de buenas prácticas relacionadas a desvinculaciones y procesos jubilatorios. | |
| | | | | La empresa busca establecer diálogos estructurados con instancias de gobierno local, especialistas, ONGs y sindicatos para conocer, entender, prevenir y reducir el impacto de un posible cierre de las unidades de negocios o plantas, o de una eventual necesidad de disminución del personal. | |
| | | Salud y Seguridad en el Trabajo y Calidad de Vida | Salud y Seguridad de los Empleados | La empresa mantiene todos los documentos legales relativos a la Salud y Seguridad del Trabajo (SST) actualizados y completos (como Reportes de Salud Ocupacional, Análisis de Riesgos Ambientales, Reportes de Incidentes de Accidentes, etc.) | Entrevistada 1: "Se hacen esfuerzos grandes en cuanto al cumplimiento de normativas de ley, SGSST, manejo del talento humano". |
| | | | | La empresa atiende a las exigencias de las Normas Regulatorias y tiene un plan de actuación para garantizar su cumplimiento, especialmente en lo que se refiere a emergencias y riesgos de incendio. | |
| | | | | La empresa cuenta con un responsable para gerenciar el asunto, o si es aplicable cuenta con un comité de prevención de accidentes dentro de las exigencias del marco regulatorio. | Entrevistada 1: "Se hacen esfuerzos grandes en cuanto al cumplimiento de normativas de ley, SGSST, manejo del talento humano". |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | La empresa posee un compromiso o una política de salud y seguridad que integra el tema como práctica corporativa y monitorea los indicadores y tasas referentes al tema. | Entrevistada 1: "Se hacen esfuerzos grandes en cuanto al cumplimiento de normativas de ley, SGSST, manejo del talento humano". |
| | | | | La empresa realiza regularmente entrenamientos en salud y seguridad con los empleados. | Entrevistada 1: "Se hacen esfuerzos grandes en cuanto al cumplimiento de normativas de ley, SGSST, manejo del talento humano". |
| | | | | La empresa realiza regularmente campañas de sensibilización en el tema y/o campañas que buscan el bienestar de los empleados. | Entrevistada 1: "Se hacen esfuerzos grandes en cuanto al cumplimiento de normativas de ley, SGSST, manejo del talento humano". |
| | | | | La empresa dispone de un sistema de gestión de SST moldeado según OHSAS18001, SA8000, BS8800, ISO 45001 o basado en otros modelos, que permiten monitorear los indicadores y la implementación de planes de acción. | Entrevistada 1: "La empresa da cumplimiento a las resoluciones 1072 y 0319 de Seguridad y Salud en el Trabajo" |
| | | | | Los indicadores del sistema de gestión de SST forman parte de los indicadores claves de desempeño. | Entrevistada 1: "Los indicadores del sistema de gestión de SST se encuentran anidados a los indicadores claves de desempeño". |
| | | | | La empresa tiene un sistema de gestión de SST certificado por terceraparte (Ej.:OHSAS18001, SA8000, BS8800, ISO 45001). | |
| | | | | La empresa ofrece un programa de prevención y tratamiento para la dependencia de alcohol o de drogas. | |
| | | | | La empresa realiza análisis de riesgos referentes a la salud y seguridad para todos los nuevos procesos y proyectos. | |
| | | | | La empresa desarrolla programas que tienen como objetivo la reducción de riesgos y mejoras en el ambiente de trabajo que benefician a empleados y prestadores de servicios. | Entrevistada 1: "Se hacen esfuerzos grandes en cuanto al cumplimiento de normativas de ley, SGSST, |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | | manejo del talento humano". |
| | | | | La empresa monitorea el desempeño en salud y seguridad en el trabajo de los tercerizados | |
| | | | | La empresa es reconocida por sus buenas prácticas en salud y seguridad. | |
| | | | | La empresa cuenta con un programa de acompañamiento a su cadena de valor y desarrolla iniciativas para apoyar la mejora de las condiciones de salud y seguridad | |
| | | | | La empresa organiza campañas que buscan la mejora de la salud no solamente de los empleados y sus familiares, sino también de la sociedad en general, como patrocinador o agente activo de una campaña. | |
| | | | | La empresa estimula al sector para mejorar el nivel de gestión de la salud y seguridad, y cuando es posible involucra además de empresas, a organismos gubernamentales en ese objetivo. | |
| | | | Condiciones de Trabajo, Calidad de Vida y Jornada de Trabajo | La empresa respeta las horas de la jornada de trabajo de los empleados | Entrevistada 1: "Generalmente la empresa respeta los horarios ordinarios, en casos especiales se extiende la jornada". |
| | | | | La empresa compensa las horas extras de todos los empleados, incluyendo gerentes y ejecutivos, de forma regular y registrada. | |
| | | | | La empresa realiza un planeamiento, evitando horas extras frecuentes. | |
| | | | | La empresa posee iniciativas de combate del estrés de los empleados. | |
| | | | | La empresa promueve ejercicios físicos en el horario de trabajo. | |
| | | | | La empresa cuenta con políticas establecidas y divulgadas para la realización de horas extras o aplicación a un banco de horas. | |
| | | | | La empresa comunica la necesidad de realización de horas extras con antelación y respeta la disponibilidad del empleado. | |
| | | | | La empresa realiza investigaciones buscando medir el nivel de satisfacción de los empleados | |
| | | | | La empresa cuenta con normas para combatir situaciones de acoso moral o sexual, las cuales son divulgadas y debidamente tratadas por la estructura formal, denuncia anónima y pronta resolución. | Entrevistada 1: "A través del comité de convivencia laboral se manejan posibles situaciones de acoso" |

| | | | | | |
|--|------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------|---|---|
| | | | | <p>La empresa desarrolla programas que tienen como objetivo, mejoras en el ambiente de trabajo que benefician a empleados y prestadores de servicios.</p> | <p>Entrevistada 1: "A través de la política de ambiente laboral armonioso y el desarrollo de algunas prácticas profesionales de trabajo social se han abordado temáticas de ambiente laboral"</p> |
| | | | | <p>La empresa mantiene programas de combate al estrés, orientación sobre alimentación y nutrición, equilibrio trabajo-familia, incluyendo el respeto a los límites con relación al teletrabajo, como por ejemplo comunicaciones telefónicas e e-mails fuera del horario de trabajo.</p> | |
| | | | | <p>La empresa monitorea los resultados de la calidad de vida de los trabajadores de su cadena de abastecimiento</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con programas y canales para que los temas de calidad de vida lleguen a la familia de los empleados.</p> | |
| | | | | <p>La empresa es reconocida por sus buenas prácticas en calidad de vida y jornada de trabajo equilibrada.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con un programa de acompañamiento de su cadena de abastecimiento y desarrolla iniciativas para apoyar la mejora de las condiciones de calidad de vida.</p> | |
| | | | | <p>La empresa organiza campañas que buscan la mejora de la calidad de vida no solamente de los empleados y sus familiares, sino de la sociedad en general, siendo patrocinador o agente activo de campañas sobre el tema.</p> | |
| | | | | <p>Las prácticas de la empresa sirven frecuentemente de benchmark para otras empresas</p> | |
| | Cuestiones Relativas al Consumidor | Respeto a los Derechos del Consumidor | Relacionamiento con el Consumidor | <p>La empresa cuenta con un canal de relacionamiento para resolución de demandas de clientes/ consumidores.</p> | <p>Entrevistada 1: "La empresa cuenta con canales por medio de la web, las redes sociales, la página web y canales directos".</p> |
| <p>La empresa monitorea que las respuestas a las demandas de clientes/ consumidores sean brindadas con rapidez y/o solucionadas.</p> | | | | | |

| | | | | | |
|--|--|--|------------------------------------|---|--|
| | | | | <p>La empresa confirma que no ha tenido, en los últimos tres años, campañas o piezas publicitarias retiradas de los medios de comunicación por presión de organizaciones de la sociedad civil organizada u otras partes interesadas.</p> | <p>Entrevistada 1: "Toda las campañas publicitarias de la empresa se han mantenido durante el tiempo estipulado, no se ha incurrido en mensajes que susciten censura".</p> |
| | | | | <p>La empresa ofrece un canal de fácil acceso, con mecanismos para recibir y dirigir sugerencias, opiniones y reclamos relativos a sus productos y servicios, y mide la satisfacción de sus clientes / consumidores de forma regular.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con una persona/área responsable de los temas del consumidor/ cliente</p> | |
| | | | | <p>La empresa promueve el entrenamiento de sus profesionales de atención, para garantizar una atención ágil y una relación ética de respeto a los derechos del consumidor/ cliente.</p> | |
| | | | | <p>La empresa dispone de una política de atención al consumidor / cliente que se comunica de forma proactiva a todas las partes interesadas, e incluye un indicador de satisfacción del cliente.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con un servicio de atención de consumidores/clientes con indicadores que impactan en los procesos de toma de decisión de la empresa.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con una política formal de protección de la privacidad y/o un sistema de seguridad de la gestión de la información privada del consumidor</p> | |
| | | | | <p>La empresa involucra a todas las áreas en busca de la mejora continua de la atención y satisfacción de los clientes.</p> | |
| | | | | <p>La empresa usa información y reclamos para la mejora de sus productos y servicios.</p> | <p>Entrevistada 1: "La empresa cuenta con sistema pqr y encuesta de satisfacción al cliente".</p> |
| | | | | <p>La empresa implementa reuniones y/o foros de clientes de forma regular, con el objetivo de discutirlos principales desafíos de su sistema de atención.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con un proceso que permite minimizar el riesgo de ser incluida en listas de empresas sancionados por defensa del consumidor.</p> | |
| | | | | <p>La empresa ha conseguido ganar notoriedad por la calidad de la atención que brinda a sus clientes</p> | |
| | | | | <p>La empresa incentiva el aumento de la calidad de atención a los clientes entre sus pares y dentro del contexto regional.</p> | |
| | | | <p>Impacto Derivado del Uso de</p> | <p>La empresa transmite información vital de seguridad del consumidor mediante símbolos, preferencialmente aquellos acordados internacionalmente.</p> | <p>NO APLICA PARA COOPRESER</p> |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>Productos y/o Servicios</p> <p>En situaciones de fallas o peligros imprevistos, la empresa retira todos los productos y/o interrumpe la prestación del servicio rápidamente.</p> <p>La empresa cuenta con un programa especial que hace foco en la salud y seguridad del consumidor/ cliente de sus productos y servicios, abriendo canales de comunicación para recibir sugerencias de mejora.</p> <p>La empresa realiza evaluación del riesgo a la salud humana de productos y servicios antes de introducir nuevos ingredientes, materiales, tecnologías o métodos de producción y pone a disposición los resultados públicamente.</p> <p>La empresa adopta medidas que evitan que los productos se tornen inseguros posteriormente al uso de los consumidores, garantizando una forma de descarte segura y sin causar daños al medio ambiente.</p> <p>La empresa realiza foros y diálogos con usuarios para discutir cambios que garanticen la reducción de eventuales daños y mejoren la seguridad de los productos y servicios.</p> <p>Capacita a todas las áreas de la empresa, los empleados y asociados para recabar y canalizar información que lleve a la mejora de la seguridad de productos y servicios.</p> <p>La empresa asegura que fueron retirados, en todos los productos que comercializa, químicos que son peligrosos o productos prohibidos, aunque aún estén en uso en el país</p> <p>La empresa garantiza el diseño apropiado de la información contenida en sus productos, tomando en consideración necesidades diferentes y respetando capacidades diferentes de los consumidores.</p> <p>La empresa aplica estudios de ciclo de vida en sus principales productos, con la intención de conocer y mitigar sus impactos negativos a lo largo de la cadena de valor.</p> <p>La empresa mantiene un programa con el objetivo de analizar toda su gama de productos y sustituir productos con alto impacto negativo por productos sustentables y procurar nuevas soluciones con menor impacto ambiental.</p> <p>La empresa hace uso de los sellos sociales y ambientales reconocidos, ofreciendo siempre que es posible un producto certificado por tercera parte que avala la seguridad y/o el bajo impacto del producto.</p> <p>La empresa desarrolla un programa avanzado de reformulación de su gama de productos y servicios que buscan reducir el impacto negativo a igual o próximo a cero</p> <p>La empresa difunde un nuevo abordaje en el desarrollo de productos, usando metodologías como ecodiseño e impacto cero, entre otras. Se fija siempre nuevas metas de Investigación y Desarrollo orientadas a lograr más sustentabilidad de productos/servicios.</p> | |
|--|--|--|--|--|

| | | | | | |
|--|--|--------------------|---|--|---|
| | | | | <p>La empresa cumple la legislación y provee a los consumidores datos relevantes (referidos a seguridad de los productos, localización de la organización y datos de contacto) de forma completa, precisa y comprensible en el rótulo de sus productos y en la divulgación de sus servicios.</p> | |
| | | | | <p>La empresa actualiza su material de comunicación siempre que ha efectuado cambios significativos en los datos de rótulos, embalajes, remitos, manuales de operación, instrucciones de uso, términos de garantía entre otros.</p> | |
| | | | | <p>La empresa tuvo en los últimos tres años, campañas o piezas publicitarias retiradas o secuestradas por la presión de organizaciones de la sociedad civil organizada u otras partes interesadas (Excepción: en esta binaria la respuesta positiva es "No").</p> | |
| | | | | <p>La empresa se asegura que no utiliza propaganda que coloque a las personas en situación pre conceptual o irrespetuosa y asegura que la comunicación dirigida al público infante juvenil sea responsable</p> | |
| | | Consumo Consciente | Comunicación Responsable para el Consumo Consciente | <p>La empresa provee a los consumidores de información confiable, consistente, verdadera, comparable y verificable sobre impactos ambientales y sociales relacionados con la producción y entrega de sus productos y servicios.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con una política formal que asegura el apego a la ley, normas y códigos voluntarios relacionados a marketing, incluyendo publicidad, promoción y patrocinio</p> | |
| | | | | <p>La empresa realiza análisis previo de las piezas publicitarias para verificarla conformidad con las normas y códigos voluntarios correspondientes y los valores de la empresa.</p> | |
| | | | | <p>La empresa hace uso de sistemas de rotulado verificados externamente u otros sistemas de verificación (como sellos sociales y ambientales o actividades de auditoría).</p> | |
| | | | | <p>La empresa desarrolla, junto a sus asociados, productos y soluciones que reducen el impacto ambiental y facilitan el reuso y/o reciclaje.</p> | <p>Entrevistada 1: "La empresa realiza un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta". "Se da la consolidación de un modelo pionero en la gestión de</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | | | | | residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables". |
| | | | | La empresa promueve acciones de educación para el consumo consciente, mencionando impactos sociales, ambientales y económicos relacionados a las preferencias del consumidor. | NO APLICA PARA COOPRESER |
| | | | | La empresa promueve campañas regulares de educación financiera dirigidas a su público interno. | |
| | | | | La empresa ofrece servicios de colecta y de reciclaje de fácil acceso para el consumidor. | Entrevistada 1: "La empresa realiza un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta". "Se da la consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables". |
| | | | | La empresa divulga abiertamente el total de precios, impuestos, términos y condiciones de los servicios y productos (como accesorios necesarios para uso) y los costos de entrega. | Entrevistada 1: "La empresa cuenta con portafolio de servicios cada que se solicita, y reporte mensual al sui". |
| | | | | La empresa desarrolla campañas para reducir el impacto producido por el uso de sus productos y servicios, sugiriendo a los consumidores la adopción de un consumo más consciente. | |
| | | | | La empresa apoya al consumidor con acciones educativas que adelantan la venta de productos sustentables y ofrece incentivos económicos a los clientes que usan facilidades de reciclaje o reúso de productos. | Entrevistada 1: "La empresa realiza un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un |

| | | | | | |
|---|---|---|--|--|--|
| | | | | | compromiso medio ambiental con el planeta". "Se da la consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables". |
| | | | | La empresa tiene como regla sustituir productos sin certificación de sustentabilidad por productos certificados. | NO APLICA PARA COOPRESER |
| Participación en la Comunidad y su Desarrollo | Gestión de Impactos en la Comunidad y su Desarrollo | Gestión de los impactos de la empresa en la comunidad | La empresa se relaciona en forma eventual con la comunidad y evita causar trastornos con sus operaciones. | | |
| | | | La empresa procura responder a todos los reclamos y manifestaciones de la comunidad que son motivadas por sus impactos. | | |
| | | | La empresa realiza estudios que muestran con la mayor comprensión posible sus impactos en las comunidades de su entorno. | | |
| | | | La empresa posee iniciativas que buscan eliminar impactos negativos para la población del entorno causados por cualquier proceso de producción, productos o servicios provistos por la organización. | | |
| | | | En su código de conducta y/o en su declaración de valores la empresa considera a la comunidad del entorno como una parte interesada clave. | | |
| | | | La empresa dispone de una política formalizada de relación con las comunidades del entorno de sus operaciones que la obliga a comunicar eventos críticos y cambios en la estructura de su operación. | | |
| | | | La empresa monitorea periódicamente los indicadores de impacto en la comunidad y toma medidas para la mejora continua de su desempeño. | | |
| | | | La empresa mantiene uno o varios canales de diálogo con la comunidad y comunica los resultados de las consultas a las partes afectadas. | | |
| | | | La empresa capacita a sus empleados para que respeten los valores, conocimientos y prácticas tradicionales de la comunidad en la que actúan. | | |
| | | | La empresa tiene mecanismos que minimizan el impacto generado por sus operaciones. (Ej. tráfico generado por todas sus actividades, logística, etc.). | entrevista 1: "Se da cumplimiento a todos los requerimientos legales y ambientales que | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|--|
| | | | | | suscitan las propiedades de tipo transporte que posee la empresa (certificado emisión de gases para camionetas, motocarros, entre otros)". |
| | | | | La empresa contribuye con mejoras en la infraestructura o en el ambiente local que pueden ser usufrutuadas por la comunidad (viviendas, carreteras, escuelas, guarderías, hospitales, etc.). | |
| | | | | La empresa tiende a emplear el mayor número de trabajadores locales, dándoles formación con los objetivos de aumentar los niveles de calificación de la mano de obra local. | Entrevistada 1: "Transformación y mejoramiento de condiciones de vulnerabilidad económica y social en asociados (procesos de formalización laboral). En este sentido, se resalta la existencia de personas que pertenecieron a la organización hasta pensionarse". |
| | | | | La empresa participa activamente de la discusión de problemas comunitarios y de la búsqueda de soluciones. | |
| | | | | La empresa mantiene su participación activa en instituciones que buscan invertir en el crecimiento y bienestar de la comunidad. | |
| | | | | La empresa consulta y dialoga con las comunidades en cuanto a los términos y condiciones de los nuevos emprendimientos. | |
| | | | | La empresa mantiene un comité con representantes de la empresa y de los vecinos de la comunidad, que se reúne regularmente, y cuyos temas de debate y decisiones se participan a la alta administración. | |
| | | | Compromiso con el Desarrollo de la Comunidad y Gestión de las Acciones Sociales | La empresa realiza acciones sociales de forma puntual o actúa en determinadas oportunidades en respuesta a requerimientos externos. | |
| | | | | La empresa utiliza recursos provenientes de incentivos fiscales para destinarlos a proyectos sociales y culturales. | |
| | | | | La empresa cuenta con una persona, área, grupo o comité responsable del tratamiento del tema | |
| | | | | La empresa realiza diagnósticos para identificar posibles áreas de actuación en la comunidad. | |
| | | | | La empresa divulga internamente los proyectos que apoya y desarrolla; ofreciendo oportunidades de trabajo voluntario e incentivando la participación de los empleados. | Entrevistada 1: "La empresa realiza |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | | socialización y por medio de grupos de whatsapp se realiza invitación a participar". |
| | | | | La empresa mantiene un plan anual de inversiones sociales, aplicando criterios de selección y continuidad de proyectos de beneficio público. | |
| | | | | La empresa divulga sus proyectos en sus medios de comunicación interna, relatando los resultados obtenidos. | |
| | | | | La empresa cuenta con un procedimiento formal o una política de inversión social privada (ISP), definiendo áreas de inversión y el flujo de toma de decisiones. | |
| | | | | La empresa monitorea los impactos de su actuación en pro del desarrollo de la comunidad con indicadores y evalúa regularmente, los resultados de la inversión social de recursos privados para fines públicos. | |
| | | | | La empresa posee un programa de voluntariado estructurado y estimula a sus empleados a participar. | |
| | | | | La empresa rinde cuenta de sus inversiones en la comunidad en su reporte o memoria de sustentabilidad. | |
| | | | | La empresa cuenta con un comité o grupo de empleados dedicado a la toma de decisiones y monitoreo de las inversiones sociales. | |
| | | | | La empresa integra las intervenciones comunitarias con su estrategia de negocio. | |
| | | | | La empresa optimiza el impacto de su intervención social movilizando recursos de otras empresas u organizaciones privadas y/o la participación de órganos públicos. | |
| | | | | La empresa contribuye con programas y asociaciones duraderas que den soporte a los miembros de la comunidad – principalmente a los menos favorecidos y más vulnerables- para generar negocios y/o iniciativas productivas de base social con vistas a la mejora de la productividad y la promoción del emprendedorismo. | |
| | | | | La empresa promueve iniciativas y fortalece la capacidad y oportunidad de los proveedores locales para contribuir con cadenas de valor. | |
| | | | | Los programas gerenciados por la empresa se formalizan en programas institucionales, buscando el desarrollo de capacidades, la generación de ingresos, educación y capacitación, etc., que promueven modelos y herramientas replicables en otros contextos. | |
| | | | | La empresa se articula con otras empresas en favor de la comunidad local o de la sociedad en general. | Entrevistada 1: "Alianzas con grupos estratégicos externos, con los cuales se maneja la prestación de servicios de aseo, actividades de extensión para |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | | prácticas profesionales (UIS, UCC), herramientas para capacitación de personal (SENA), entre otros". |
| | | | Apoyo al Desarrollo de Proveedores | Al negociar con proveedores locales, la empresa tiene como base un criterio de transparencia comercial. | |
| | | | | La empresa cuenta con un sistema que permite la categorización de proveedores (tamaño, radicación, potencial, etc.). | |
| | | | | La empresa prioriza la relación de compra con proveedores locales | |
| | | | | La empresa promueve acciones conjuntas con los proveedores buscando su desarrollo técnico/gerencial. | |
| | | | | Cuando resulta pertinente, la empresa respeta cuestiones relacionadas a la estacionalidad y capacidad de producción. | |
| | | | | La empresa cuenta con una política de compras establecida que favorece a los proveedores locales. | |
| | | | | La empresa estimula la formación de redes y emprendimientos asociativos de pequeños proveedores, ayudándolos a que se adecuen a los nuevos patrones de abastecimiento. | |
| | | | | La política de compras favorece a proveedores que poseen certificación socioambiental. | |
| | | | | La empresa apoya a proveedores que practican y promueven el Comercio Justo o que pertenecen a la Economía Solidaria. | |
| | | | | La empresa busca mantener relaciones permanentes con sus proveedores, y así apoyarlos en su desarrollo. | |
| | | | | La empresa motiva a sus proveedores a replicar las buenas prácticas que practican en su cadena. | |
| | | | | La empresa es referente en el mercado por sus prácticas de apoyo al desarrollo de proveedores. | |
| | | | | La empresa influencia y apoya al desarrollo de sus sub-contratados. | |
| | | | | La empresa se compromete más allá de los límites de su negocio y actúa como voz activa en la transformación de las prácticas, buscando el desarrollo no solamente de los proveedores, sino también de la sociedad. | |
| | | | La empresa estimula a sus proveedores a que apoyen proyectos socioambientales locales. | | |

| Dimensión | Tema | Subtema | Item | Indicador | Cumple |
|-----------|----------------|--|------------------|---|---|
| AMBIENTAL | Medio ambiente | Gestión de las acciones relacionadas con el cambio climático | Cambio climático | La empresa cumple la legislación vigente con relación al control de las emisiones atmosféricas. | Entrevistado #2: "Cumplimiento en cuanto a todos los requerimientos legales y ambientales que susciten los activos de la empresa de tipo transporte (camionetas, motocarros, entre otros)" |
| | | | | La empresa cuenta con un mapeo de los tipos de combustibles fósiles o no renovables. Como: carbón, diesel, gasolina, gas natural y otros que utiliza en su proceso productivo | |
| | | | | La empresa dispone de un mapeo de los tipos de combustibles renovables, como por ejemplo, etanol, hidrógeno, biomasa u otros, que utiliza en su proceso productivo. | |
| | | | | La empresa cuenta con un mapeo de la cantidad y tipo de combustibles fósiles y no renovables utilizados. | |
| | | | | La empresa realiza el mapeo de la cantidad y tipo de combustibles renovables utilizados en sus operaciones | |
| | | | | La empresa busca implementar acciones en sus operaciones que buscan reducir las emisiones | |
| | | | | La empresa ha identificado riesgos relacionados con el cambio climático (actual y futuro) que tienen potencial de generar cambios sustanciales en sus negocios, facturación y gastos. | |
| | | | | El cambio climático está integrado a su estrategia de negocio. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" lo anterior tiene impacto en el cambio climático. |
| | | | | Las emisiones de dióxido de carbono secuestrado biológicamente son relevantes para su organización. | Entrevistado #2: "Cumplimiento en cuanto a todos los requerimientos legales y ambientales que susciten los activos de la empresa de tipo transporte (camionetas, motocarros, entre otros)" |
| | | | | La empresa realiza inventario de emisiones directas e indirectas, como por ejemplo, generación de electricidad, calor, vapor y otros. | |
| | | | | La empresa posee iniciativas para neutralizar las emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI) | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | La empresa cuenta con la apertura de las emisiones de Alcance 1 y 2 por unidad de negocio y por tipo de GEI | |
| | | | | La empresa posee metas activas de reducción de emisiones (concluida, en curso o cumplimentada) en el año de referencia. | |
| | | | | La empresa hace verificación y monitoreo de las emisiones de Alcance 1 y 2. | |
| | | | | La empresa divulga públicamente los resultados de los inventarios de emisiones realizados | |
| | | | | El uso de productos y servicios de la empresa permite evitar emisiones de terceras partes | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" lo anterior tiene impacto en el cambio climático. |
| | | | | La empresa tiene métodos para direccionar inversiones en actividades vinculadas a la reducción de emisiones. | |
| | | | | La empresa incentiva a la cadena de abastecimiento a adoptar medidas de reducción de GEI | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" lo anterior tiene impacto en el cambio climático. |
| | | | | El o los profesional/es encargado/s de las cuestiones referidas a cambio climático se encuentran en una posición elevada de responsabilidad. | Si. Manual de funciones |
| | | | | La alta administración de la empresa posee remuneración vinculada a las metas de reducción de GEI e impacto ambiental. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" lo anterior tiene impacto en el cambio climático. |
| | | | | La empresa financia alguna organización para producir trabajos públicos sobre cambio climático. | |
| | | | | La empresa es reconocida por la excelencia de la gestión de emisiones GEI por el mercado siendo llamada para acciones de benchmark. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" lo anterior tiene impacto en el cambio climático. |

| | | | | | |
|--|--|--|--------------------------------|---|---|
| | | | | La empresa realiza una evaluación de riesgos, impactos y oportunidades para el negocio relacionados al cambio climático. | |
| | | | | La empresa calcula financieramente pérdidas y daños causado por el cambio climático para la organización | |
| | | | | La empresa realiza asociaciones estratégicas con la cadena de valor para incentivar la minimización de emisiones GEI. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" lo anterior tiene impacto en el cambio climático. |
| | | | | La empresa monitorea las externalidades de la cadena de valor en relación al cambio climático | |
| | | | Adaptación al Cambio Climático | La empresa tiene conciencia de los prejuicios a su negocio derivados de los impactos en el cambio climático, como por ejemplo pérdidas de cultivos por exceso o falta de lluvias. | |
| | | | | La empresa está en condiciones de responder a demandas externas que le solicitan una respuesta concreta ante los problemas causados por el cambio climático y que se relacionan con la actividad de la misma. | Entrevistado #2: "SI, está en condiciones de realizar aquello" |
| | | | | La empresa busca conocer los posibles impactos en el cambio climático para su negocio. | |
| | | | | La empresa cuenta con conocimiento relativo a los impactos de los cambios climáticos sobre el sector o región en la que actúa. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" lo anterior tiene impacto en el cambio climático. |
| | | | | La empresa utiliza los resultados de los análisis para direccionar su toma de decisión, a fin de minimizar los impactos del cambio climático para su negocio. | |
| | | | | La empresa participa de sistemas de comercialización de emisiones. | |
| | | | | La empresa dio origen a cualquier crédito de carbono basados en proyectos o adquirió alguno dentro del periodo de la referencia. | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | La empresa realiza estudios para mapear los impactos del cambio climático para su negocio | |
| | | | | La empresa calcula posibles perjuicios causados por los impactos del cambio climático. | |
| | | | | Las emisiones de la empresa (combinación del Alcance 1 y 2 del GHG Protocol) para el año de referencia varían significativamente en comparación con el año anterior. | |
| | | | | La empresa invierte en investigación para buscar mitigar/compensar los impactos del cambio climático en su negocio. | |
| | | | | La empresa invierte en tecnologías para buscar mitigar/compensar los impactos del cambio climático en su negocio. | |
| | | | | La empresa realiza acciones de apoyo e incentiva a su cadena de proveedores con vistas a una mayor adaptación a los impactos del cambio climático. | |
| | | | | La empresa informa sobre las emisiones de Alcance 3 de GHG Protocol, de las siguientes fuentes: bienes y servicios adquiridos, combustible y energía de las actividades no incluidas en el Alcance 1 y 2, transporte y distribución, residuos producidos en operaciones, viajes de negocios, desplazamiento de empleados, transporte y distribución de salida, transformación de productos vendidos. | |
| | | | | La empresa informa las emisiones de Alcance 3 de otras fuentes tales como: bienes de capital, importe de activos arrendados, inversiones, utilización de productos vendidos, tratamiento de residuos de operaciones, disposición final de productos al fin de su vida útil, u otros intermediarios de entrada y salida. | |
| | | | | La empresa verifica/asegura las emisiones Alcance 3 de GHG Protocol. | |

| | | | | | |
|--|--|--|-------------------------------------|--|--|
| | | | | <p>La empresa es reconocida por sus prácticas en relación a la mitigación de impactos sobre el cambio climático de su negocio.</p> | <p>Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" lo anterior tiene impacto en el cambio climático." Lo anterior contribuye al cambio climático</p> |
| | | | | <p>La empresa se asocia con algún actor de su cadena de valor en relación al tema de las emisiones GEI y el clima, como adelanto a cambios estratégicos.</p> | <p>Entrevistado #2: "Si con entidades del Estado"</p> |
| | | | | <p>La empresa motiva al sector y al mercado a realizar acciones preventivas, buscando mitigar los impactos por cambio climático.</p> | <p>Entrevistado #2: "Si, desde la educación ambiental"</p> |
| | | <p>Gestión y Monitoreo de los Impactos sobre Ecosistemas y Biodiversidad</p> | <p>Sistema de Gestión Ambiental</p> | <p>La empresa respeta las leyes ambientales relacionadas a su negocio.</p> | <p>Entrevistada 1: "Se da cumplimiento a normativas que regulan aprovechamiento de residuos decreto 596, resolución 1407 sobre responsabilidad extendida del productor, CONPES para aprovechamiento de residuos, ley de plasticos primer uso".</p> |
| | | | | <p>La empresa alecciona a sus empleados en relación a los impactos ambientales negativos específicos de sus actividades.</p> | |
| | | | | <p>La empresa participa activamente de iniciativas ambientales.</p> | <p>Entrevistado #2: "Si, en la mesa de economía circular, mesas de pgrs, se hace parte de prestación de servicios y mesas de conciliación de aprovechamiento de la ciudad"</p> |
| | | | | <p>La empresa busca participar de las iniciativas del poder público que están relacionadas a su estrategia.</p> | <p>Entrevistado #2: "Si, en la mesa de economía circular, mesas de pgrs, se hace parte de prestación de servicios y mesas de conciliación de aprovechamiento de la ciudad"</p> |
| | | | | <p>La empresa se adecua rápidamente a nuevos acuerdos y reglas ambientales.</p> | <p>Entrevistada 1: "Se da cumplimiento a normativas que regulan aprovechamiento de residuos decreto 596, resolución 1407 sobre responsabilidad extendida del productor, CONPES para aprovechamiento de residuos, ley de plasticos primer uso".</p> |
| | | | | <p>La empresa capacita a sus empleados en relación a los impactos ambientales de sus actividades.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con una política ambiental y realiza mapeo, mitigación/compensación de los impactos negativos.</p> | <p>Entrevistada 1: "Se da cumplimiento a normativas que regulan aprovechamiento de residuos decreto 596, resolución 1407 sobre responsabilidad extendida del productor, CONPES para aprovechamiento de residuos, ley de plasticos primer uso".</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|--|
| | | | | La empresa divulga públicamente sus indicadores de desempeño ambiental. | |
| | | | | La política ambiental de la empresa es avalada por la alta gerencia que se compromete en la mejora continua. | |
| | | | | La empresa desarrolla programas que tienen como objetivo la reducción de riesgos ambientales | Si, desde la labor de la orgaización: el reciclaje |
| | | | | La empresa involucra a las partes interesadas en el proceso de definición de medidas de mitigación/compensación de impactos negativos. | Entrevistado #2: "Si se ha participado, con AMB, alcaldia b/manga, consejo" |
| | | | | La empresa posee un proceso estructurado de evaluación de sus resultados ambientales | |
| | | | | La empresa identifica oportunidades de mejora en los procesos de gestión ambiental por medio de evaluación de resultados. | PLAN DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL |
| | | | | La empresa aplica el Principio de Precaución. | SI |
| | | | | El sistema de gestión de la empresa es auditado y certificado por tercera parte, con base a patrones internacionales. | |
| | | | | La empresa es reconocida por sus prácticas ambientales. | Entrevistado "2: "si, se ha recibido premio a portafolio, de fundequidad, fundacion luis alejandro, reconocimiento alcaldia de b/manga" https://www.vanguardia.com/area-metropolitana/bucaramanga/coopresersena-y-recicla-por-una-bucaramanga-mejor-EGVL416075 |
| | | | | La empresa monitorea el desempeño ambiental de su cadena de valor. | |
| | | | | La empresa posee un programa de acompañamiento de su cadena de valor y desarrolla iniciativas para apoyarla mejora de los aspectos ambientales. | Entrevistado #2: "Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables" |
| | | | | La empresa motiva al sector a mejorar el nivel de gestión ambiental e involucra, además de empresas, órganos gubernamentales en ese objetivo, cuando es aplicable. | Entrevistado #2: "Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables" |

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------------------|---|---|
| | | | | La empresa cumple la legislación de disposición adecuada de residuos, incluyendo los residuos peligrosos (si corresponde). | Entrevistada 1: "Se da cumplimiento a normativas que regulan aprovechamiento de residuos decreto 596, resolución 1407 sobre responsabilidad extendida del productor, CONPES para aprovechamiento de residuos, ley de plásticos primer uso". |
| | | | | La empresa cumple la legislación de límites de emisiones y olores. | Entrevistado #2: "Cumplimiento en cuanto a todos los requerimientos legales y ambientales que susciten los activos de la empresa de tipo transporte (camionetas, motocarros, entre otros)" |
| | | | | La empresa obedece la legislación relacionada con la polución sonora y visual. | Entrevistado #2: "Cumplimiento en cuanto a todos los requerimientos legales y ambientales que susciten los activos de la empresa de tipo transporte (camionetas, motocarros, entre otros)" |
| | | | | La empresa cumple la legislación relacionada a la emisión de partículas y polvo. | Entrevistado #2: "Cumplimiento en cuanto a todos los requerimientos legales y ambientales que susciten los activos de la empresa de tipo transporte (camionetas, motocarros, entre otros)" |
| | | | | La empresa cuenta con iniciativas o acciones de prevención de la contaminación con foco en las 3 Rs: reducir, reutilizar y reciclar, o similar. | https://www.coopreser.com/empresa.html |
| | | | Prevenición de la Contaminación | La empresa realiza campañas internas buscando capacitar a sus empleados en relación a la contaminación y su prevención. | |
| | | | | La empresa cuenta con un canal de comunicación informal para la comunidad en relación a cuestiones de ruidos, polvo, olores y otros. | PQR |
| | | | | La empresa cuenta con programas de prevención a la polución se basa en las 4 Rs: repensar, reducir, reutilizar y reciclar. | La misión de la organización está enfocada al tema del reciclaje en las 3RS Y 4RS |
| | | | | La empresa cuenta con una política de conducta ambiental que asegura requisitos relacionados al tema de su operación. | Entrevistada 1: "Se da cumplimiento a normativas que regulan aprovechamiento de residuos decreto 596, resolución 1407 sobre responsabilidad extendida del productor, CONPES para aprovechamiento de residuos, ley de plásticos primer uso". |
| | | | | La empresa realiza evaluaciones de sus prácticas de reducción de la contaminación en sus procesos. | |
| | | | | La empresa busca adoptar tecnologías que garanticen la reducción de la contaminación en sus procesos. | |
| | | | | La empresa cuenta con acciones y responde a demandas de la comunidad de entorno con relación a los aspectos de la contaminación. | Entrevistado #2: "Por el sistema de PQR se puede" |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|--|
| | | | | La empresa realiza inversiones en el desarrollo de nuevas tecnologías de producción más limpia. | |
| | | | | La empresa realiza inversiones en tecnología focalizada en la eficiencia por medio de adecuaciones en las instalaciones, procesos y productos para minimizar las fuentes contaminantes. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" |
| | | | | La empresa incentiva a su cadena de proveedores para la incorporación de prácticas de prevención de la contaminación y el desarrollo de una producción más limpia. | |
| | | | | La empresa es reconocida por la excelencia en la producción más limpia y en la gestión de la prevención de la contaminación, siendo llamada para acciones de benchmark. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" "si, se ha recibido premio a portafolio, de fundeidad, fundacion luis alejandro, reconocimiento alcaldía de b/manga" |
| | | | | La empresa realiza alianzas estratégicas con la cadena de valor para motivar a la realización de acciones de relevancia en la cadena de valor para una efectiva prevención de la contaminación. | Entrevistado #2: "Si pero no está sistematizado" |
| | | | | La empresa realiza alianzas estratégicas con la cadena de valor para motivar a la realización de acciones de relevancia en la cadena de valor para una efectiva prevención de la contaminación. | Entrevistado #2: "Si pero no está sistematizado" |
| | | | Uso Sustentable de Recursos: Materiales | La empresa cuenta con iniciativas puntuales para reducción de materiales. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" |
| | | | | La empresa cumple la legislación para el adecuado destino de residuos. | Entrevistado #1: "Se da cumplimiento a normativas que regulan aprovechamiento de residuos decreto 596, resolución 1407 sobre responsabilidad extendida del productor, CONPES para aprovechamiento de residuos, ley de plásticos primer uso". |
| | | | | La empresa compra solamente insumos y productos legales. (por ejemplo: madera legal, productos originales, etc.). | Entrevistado #2: "Si, todo en la Cooperativa es legal" |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | | | | <p>La empresa realiza campañas con los empleados, por ejemplo, reducción de impresiones, reutilización de vasos descartables, entre otros buscando la disminución del consumo de materiales.</p> | <p>Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta"</p> |
| | | | | <p>La empresa realiza la separación en origen de residuos en algunas unidades u otras áreas de la organización, por ejemplo en el área administrativa.</p> | <p>Esto se realiza en toda la organización. Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta"</p> |
| | | | | <p>La empresa tiene indicadores para monitoreo continuo de su consumo de materiales, buscando su reducción.</p> | |
| | | | | <p>La empresa cuenta con indicadores para el monitoreo continuo de sugeneración de residuos</p> | |
| | | | | <p>La empresa tiene planes de acción formalizados para reducir el consumo de materiales y residuos generados por su operación.</p> | |
| | | | | <p>La empresa realiza inversiones en el desarrollo de nuevas tecnologías con foco en mejoras ambientales de su operación.</p> | |
| | | | | <p>La empresa usa su plan de reducción de materiales como referencia para el desarrollo y reformulación de productos (Ej.: uso de nuevos materiales, substitución por materiales renovables, entre otros) para ligarlo a la remuneración de empleados y/o rendición de cuentas.</p> | <p>Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta"</p> |
| | | | | <p>La empresa vende o entrega residuos a terceras empresas, que los utilizan como insumo en sus procesos.</p> | <p>INFORME DE PRÁCTICA I DE TRABAJO SOCIAL DE ANDREA CÁRDENAS</p> |
| | | | | <p>La empresa establece metas e indicadores de reducción del consumo de materiales que deben ser respetados y cumplidos por su cadena de valor.</p> | |
| | | | | <p>La empresa realiza alianzas estratégicas con la cadena de valor para mitigar impactos negativos.</p> | |

| | | | | | |
|--|--|--|-----------------------------------|--|--|
| | | | | La empresa monitorea junto a la cadena de valor los beneficios y los impactos negativos causados por el consumo y por la generación de residuos. | |
| | | | | La empresa calcula e incluye el valor de los beneficios o de sus impactos negativos en el proceso de toma de decisiones. | |
| | | | Uso Sustentable de Recursos: Agua | La empresa cuenta con iniciativas puntuales para la reducción del consumo de agua | |
| | | | | La empresa respeta los límites de extracción de agua y de autorregulación. | Entrevistado #2: "SI" |
| | | | | La empresa cumple la legislación de destino adecuado de efluentes. | Entrevistado #2: "Si, lo referente a lo legal se cumple" |
| | | | | La empresa realiza campañas con empleados que buscan la disminución del consumo del agua. | |
| | | | | La empresa realiza acciones en algunas unidades/áreas de la organización. Por ejemplo en la administrativa con el uso de sistemas temporizadores entre otros. | |
| | | | | La empresa tiene indicadores para el monitoreo continuo de su consumo de agua, buscando su reducción. | |
| | | | | La empresa tiene indicadores para monitoreo continuo de su generación de efluente | |
| | | | | La empresa tiene planes de acción formalizados para reducir el consumo del agua y la generación de efluentes. | |
| | | | | La empresa realiza inversiones en el desarrollo de nuevas tecnologías, con foco en la reducción del consumo de agua. | |
| | | | | La empresa usa su plan de reducción de consumo de agua como referencia para el desarrollo y reformulación de productos, remuneraciones de empleados y rendición de cuentas | |

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|
| | | | | La empresa monitorea el consumo de agua y realiza análisis de reducción de costos operacionales. | |
| | | | | La empresa realiza inversiones para reúso del agua o captación de agua de lluvia para ser utilizada en sus procesos. | |
| | | | | La empresa establece metas e indicadores de reducción del consumo de agua que deben ser cumplidos por su cadena de abastecimiento. | |
| | | | | La empresa realiza alianzas estratégicas con la cadena de valor para mitigarlos impactos del consumo de agua. | |
| | | | | La empresa monitorea junto a la cadena de valor los beneficios o impactos negativos derivados del consumo de agua. Por ejemplo en regiones con riesgo de estrés hídrico | |
| | | | | La empresa calcula e incluye el valor de los beneficios o impactos negativos en su proceso de toma de decisión. | SI |
| | | | USo Sustentable de Recursos: Energía | La empresa realiza iniciativas puntuales de reducción del consumo de energía | |
| | | | | La empresa cumple la legislación vigente para controlarlas emisiones atmosféricas | Entrevistado #2: "Si, la de los carros de la Cooperativa" |
| | | | | La empresa desarrolla campañas con empleados buscando la reducción del consumo de energía. | |
| | | | | La empresa realiza acciones en algunas unidades/áreas de la organización con el objetivo de reconocer oportunidades de reducción del consumo de energía. | |
| | | | | La empresa cuenta con indicadores para el monitoreo continuo de su consumo de energía indirecta, buscando su reducción. | |
| | | | | La empresa tiene planes de acción formalizados para reducir el consumo de energía directa. | |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|-----------|
| | | | | La empresa tiene planes de acción formalizados para reducir el consumo de energía indirecta | |
| | | | | La empresa realiza inversiones en el desarrollo/adquisición de nuevas tecnología con foco en la reducción del consumo energético. | |
| | | | | La empresa usa su plan de acción para la reducción del consumo de energía (directa e indirecta) como referencia para el desarrollo y reformulación de productos, remuneración de empleados, y rendición de cuentas. | |
| | | | | La empresa promueve inversiones buscando evolucionar en el uso de nuevas fuentes de energía renovables y limpias. | |
| | | | | La empresa monitorea el consumo de energía (directa, indirecta y renovable) y realiza análisis buscando la reducción de costos operacionales y el impacto ambiental | |
| | | | | La empresa establece metas e indicadores de reducción de consumo de energía no renovable (directa o indirecta) que deben ser cumplidos por su cadena de abastecimiento | |
| | | | | La empresa realiza alianzas estratégicas con la cadena de valor para mitigar los impactos negativos del uso de diferentes tipos de energía. | |
| | | | | La empresa monitorea los beneficios y los impactos negativos derivados del consumo de energía no renovable de la cadena de valor. | |
| | | | | La empresa incluye el valor de los beneficios u otros impactos negativos derivados de su proceso de toma de decisión en materia energética. | |
| | | | | La empresa cumple los requisitos de reserva legal, si es aplicable | NO APLICA |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|---|
| | | | | La empresa cumple las condiciones y estudios de impacto ambiental previos a la implantación de una operación, con relación a los aspectos de uso de la tierra y de la biodiversidad. | |
| | | | | La empresa cuenta con un mapeo de las localizaciones de sus actividades, sean tierras propias, arrendadas o administradas que estén en áreas de alto índice de biodiversidad. | |
| | | | | La empresa busca implementar acciones que procuran la mitigación de los impactos negativos de la degradación del suelo. | |
| | | | | La empresa busca implementar acciones que buscan la mitigación de los impactos negativos y de la degradación de hábitats naturales. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" |
| | | | | La empresa posee un compromiso formal y realiza la evaluación de impactos negativos significativos en la biodiversidad, por ejemplo, en la construcción de fábricas, en el uso de minas y en otras actividades que afecten o reduzcan especies, o que resulten en cambios en el hábitat, entre otros. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" |
| | | | | La empresa participa constantemente de foros y encuentros promovidos por partes interesadas representantes del medio ambiente. | Entrevistado #2: "Si, se encuentran en la mesa de economía circular, mesas de pgrs, se hace parte de prestación de servicios y mesas de conciliación de aprovechamiento de la ciudad. en promedio cada 2 a 3 meses y anual" |
| | | | | La empresa divulga sus impactos y posee metas para mitigación/eliminación de los impactos negativos en la biodiversidad de los ecosistemas | |
| | | | | La empresa cuenta con planes para la gestión de la biodiversidad, con foco en la restauración y conservación de hábitats críticos. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" |
| | | | | La empresa divulga su estrategia de gestión de la diversidad o cuenta con alguna certificación de la gestión de la biodiversidad. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" |
| | | | | La empresa incentiva a su cadena de abastecimiento a realizar, talleres de capacitación y acciones de mitigación de impactos negativos en los hábitats naturales. | |
| | | | | La empresa cuenta con un proceso de evaluación y mitigación de los impactos negativos causados por ella en el paisaje. | Entrevistado #2: "Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" |

| | | | | | |
|--|--|--|---------------------------------------|--|--|
| | | | | La empresa realiza una evaluación de riesgos, impactos y oportunidades para el negocio relacionados con la biodiversidad y con los servicios ecosistémicos. | |
| | | | | La empresa busca internalizarlos costos relacionados a los impactos negativos causados por su operación. | |
| | | | | La empresa realiza alianzas estratégicas con la cadena de valor incentivando a la mitigación de impactos negativos en los hábitats naturales y ecosistemas. | Entrevistado #2: "Si, con el el Alcaldía, la EMAB" |
| | | | Educación y Concientización Ambiental | La empresa realiza acciones internas de educación ambiental, por ejemplo, campañas para la reducción del consumo de energía, agua, papel, etc. cuando se soliciten. | |
| | | | | La empresa busca concientizar ambientalmente a su público interno informándolo de algunas de las buenas prácticas sobre el tema. | |
| | | | | La empresa promueve eventos puntuales para promover la educación y la concientización ambiental. | Entrevistado 2: " Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables" "Difusión de información por medio de herramientas de comunicación físicas y virtuales que permiten transmitir el conocimiento frente a la clasificación de los residuos". |
| | | | | La empresa promueve entrenamiento a los empleados sobre educación ambiental, buscando mayor compromiso y concientización del público interno. | Entrevistado #2: "Se promueve la capacitación y la formación para los trabajadores" |
| | | | | La empresa cuenta con programas formales de capacitación para los empleados en el tema | Entrevistado #2: "Se promueve la capacitación y la formación para los trabajadores" |
| | | | | La empresa trata obligatoriamente el tema de forma transversal en otros entrenamientos y actividades de la empresa, incluso en las capacitaciones de ingreso. | Entrevistado #2: La temática se trata siempre, hay que recordar que Coopreser tiene "un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" |
| | | | | La empresa aborda en sus entrenamientos o actividades de formación, los impactos de sus operaciones con foco a la innovación y su reducción, estimulando a todos a identificar propuestas de cambio. | Entrevistado 2: " Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables" "Difusión de información por medio de herramientas de comunicación físicas y virtuales que permiten transmitir el conocimiento frente a la clasificación de los residuos". |

| | | | | | |
|--|--|----------------------|--|--|--|
| | | | | La empresa aborda el tema en reuniones con proveedores y clientes. | Con los clientes |
| | | | | La empresa realiza eventos de concientización y educación ambiental dirigidos a familiares, comunidad y otras partes interesadas. | Entrevistado #2: "Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables" |
| | | | | La empresa participa en la formulación de políticas públicas relacionadas al tema. | |
| | | | | La empresa apoya (financieramente o con ofrecimiento de estructura, por ejemplo) a escuelas locales y a ONG's en la promoción de la educación ambiental. | |
| | | | | La empresa es reconocida en el mercado por sus prácticas de educación ambiental, proveyendo materiales e información para otras partes interesadas, a fin de diseminar el tema. | Entrevistado 2: " Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables" "Difusión de información por medio de herramientas de comunicación físicas y virtuales que permiten transmitir el conocimiento frente a la clasificación de los residuos". |
| | | | | La empresa estimula a su cadena de valor a realizar campañas, y talleres de concientización y educación ambiental. | |
| | | Impactos del Consumo | Impactos de Transporte, Logística y Distribución | La empresa extiende su programa de salud y seguridad a sus empleados de transporte y logística. | Entrevistada 1: "La empresa da cumplimiento a las resoluciones 1072 y 0319 de Seguridad y Salud en el Trabajo" |
| | | | | La empresa adhirió o cuenta con un programa de sensibilización (por ejemplo, para prevención de accidentes, eliminación de la explotación sexual infantil en las rutas, etc.) para sus empleados de transporte y logística | En cuanto a prevención de accidentes: Entrevistada 1: "La empresa da cumplimiento a las resoluciones 1072 y 0319 de Seguridad y Salud en el Trabajo" |
| | | | | La empresa cuenta con iniciativas que permiten la comunicación, formal e informal, de eventuales no cumplimientos de normas o posibles riesgos. | Entrevistada 1: "La empresa da cumplimiento a las resoluciones 1072 y 0319 de Seguridad y Salud en el Trabajo" |
| | | | | Por medio de herramientas contractuales, la empresa controla el cumplimiento de todas las normas y reglamentaciones por parte de sus socios en la logística y el transporte | Entrevistado #2: "SI" |

| | | | | | |
|--|--|--|--|---|--|
| | | | | La empresa incentiva a sus proveedores de proveedores de transporte a adherir a un programa de sensibilización (por ej.: para prevención de accidentes, eliminación de la explotación sexual infantil en las rutas, etc.). | |
| | | | | La empresa incentiva a sus asociados de la cadena de logística a crear un programa de salud y seguridad. | |
| | | | | La empresa mantiene un canal formal de comunicación con empleados, asociados, clientes y comunidad, por el cual los impactos negativos del transporte o los eventuales incumplimientos a las normas pueden ser informados a tiempo. | Entrevistado #2: " Por el sistema PQR se puede" |
| | | | | La empresa implementa o incentiva a mejoras para la reducción del impacto ambiental en conjunto con sus asociados de logística (como calibrado de neumáticos, reciclaje de filtros en el caso de transportadores, etc.). | Entrevistado #2: "Cumplimiento en cuanto a todos los requerimientos legales y ambientales que susciten los activos de la empresa de tipo transporte (camionetas, motocarros, entre otros)" |
| | | | | La empresa realizó un mapeo de los principales riesgos e impactos sociales y ambientales de su matriz de logística y elaboró un plan de mitigación. | |
| | | | | La empresa asegura la conformidad legal de la subcontratación de servicios de transporte y logística, por medio de monitoreo, incluyendo mitigación de riesgos de ilegalidad o informalidad. | Entrevistado #2: "SI" |
| | | | | La empresa monitorea el desempeño de sus asociados de forma regular, y apoya medidas de reducción de impactos ambientales y sociales siempre que resulten viables. | Entrevistado #2: Hay que recordar que Coopreser tiene "un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" |
| | | | | La empresa consigue que, por medio de incentivos a los empleados, se reduzca el impacto del transporte de los empleados, usando transportes alternativos o compartidos. | |
| | | | | La empresa cuenta con indicadores de desempeño ambientales, de salud y seguridad para sus asociados en logística y transporte; y crea incentivos para los asociados con más prácticas sustentables. | |

| | | | | | |
|--|--|--|-----------------------------------|--|--|
| | | | | La empresa promueve estudios para identificación de medidas para reducción del consumo de combustibles fósiles y de emisiones de GEI, con base a reorganización de rutas, cambios tecnológicos, y sensibilización de los asociados. | |
| | | | | La empresa realizó el inventario de emisiones de carbono de más del 50% de su cadena de transporte, almacenamiento y distribución (Alcance 3 del GHG Protocol). | |
| | | | | La empresa ya consigue demostrar una reducción de la huella de carbono en su cadena de logística en su reporte anual de sustentabilidad o en otros medios de rendición de cuentas | |
| | | | | La empresa realizó un análisis completo de su matriz logística, mapeando y mensurando todos los impactos sociales y ambientales creados por su operación (downstream y upstream). | Entrevistado #2: Hay que recordar que Coopreser tiene "un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta" |
| | | | | La empresa optó por cambiar su modelo de distribución, dotando de nuevas tecnologías disponibles y creando nuevas soluciones con impacto reducido en el medio ambiente y la comunidad. | |
| | | | | A los medios y a las asociaciones sectoriales, la empresa ha servido como benchmark y recibe reconocimiento por sus prácticas innovadoras. | Entrevistado "2: "si, se ha recibido premio a portafolio, de fundequidad, fundacion luis alejandro, reconocimiento alcaldia de b/manga" |
| | | | | Por medio de indicadores, la empresa demuestra el valor adicional y el pasivo reducido que resulta de su matriz innovadora de logística | |
| | | | Logística de Resíduos del Consumo | La empresa tomó conocimiento y analizó la aplicabilidad de la legislación de residuos sólidos (municipal, provincial y nacional), identificó los requisitos aplicables referentes a logística de los mismos y creó un plan de acción para atenderlo. | Entrevistada 1: "Se da cumplimiento a normativas que regulan aprovechamiento de residuos decreto 596, resolución 1407 sobre responsabilidad extendida del productor, CONPES para aprovechamiento de residuos, ley de plasticos primer uso". |
| | | | | Además de haber comenzado a implementar un plan para atender los requisitos legales de la gestión de los residuos del consumo, ya tiene implementado un sistema de recolección de residuos peligrosos y analizó sus principales desafíos para recolección y reciclaje de otros materiales. | Entrevistado 2: "Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables". La DOFA del Plan de Fortalecimiento Empresarial |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | | | <p>La empresa mapeo y/o contrató a asociados para destinar sus residuos de productos, como asociaciones y/o cooperativas de cartoneros, u otras empresas de procesamiento de residuos /partes usadas, y ya identificó la necesidad de desarrollar ese tipo de asociados.</p> | <p>Disposición final de los residuos: Informe de práctica de Trabajo Social I de estudiante Andrea Cárdenas (página 17)</p> |
| | | | <p>La empresa participa activamente de reuniones o grupos de trabajo a nivel sectorial o en diferentes esferas políticas que tratan el tema buscando encontrar soluciones prácticas para el sector.</p> | <p>Entrevistado #2: "Si, en la mesa de economía circular, mesas de pgirs, se hace parte de prestación de servicios y mesas de conciliación de aprovechamiento de la ciudad"</p> |
| | | | <p>La empresa instaló la estructura para gestionar de los resíduos del consumo junto con sus asociados comerciales, y está operando en parte aunque no en el total de las regiones en donde comercializa sus productos.</p> | <p>Entrevistado 2 : Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta.</p> |
| | | | <p>Además de desarrollar a sus asociados para el destino correcto de los residuos recolectados, la empresa comprometió y comenzó a adecuar a otros asociados de la cadena de valor, como distribuidores, transportistas, etc. en su plan de trabajo.</p> | <p>Entrevistado 2 : Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta. Por lo tanto la Cooperativa busca involucrar además de los asociados y trabajadores, a la comunidad en su plan de trabajo mediante la educación ambiental hacia ellos.</p> |
| | | | <p>La empresa mantiene indicadores que permiten mensurar el flujo de los residuos y los resultados de una gestión responsable de los mismos.</p> | |
| | | | <p>Por medio de la gestión responsable de los resíduos del consumo, la empresa consiguió demostrar una reducción de costos y/o de riesgos significativos en sus operaciones.</p> | <p>Entrevistado 2 : Hay que recordar que la Cooperativa tiene un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta.</p> |
| | | | <p>La empresa hace reúso de materiales recogidos en la gestión responsable de los resíduos del consumo dentro del máximo permitido por las reglamentaciones.</p> | <p>Entrevistado #2: "Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables"</p> |
| | | | <p>La empresa implementó con suceso un programa de impacto cero (evita generar residuos y, si los genera, recoge el 100% de sus residuos generados).</p> | <p>Entrevistado #2: "Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables"</p> |
| | | | <p>La empresa es vista como ejemplo para el sector y sirve de inspiración para el cambio en otras empresas y estimula el mercado de gestión responsable de los resíduos del consumo.</p> | <p>Entrevistado #2: " Un trabajo basado en la disminución de los impactos ambientales de los residuos que evidencia un compromiso medio ambiental con el planeta"</p> |

| | | | | | |
|--|--|--|--|--|---|
| | | | | La empresa fue importante en la formación de regulación de la gestión responsable de los residuos del consumo en sus más diferentes esferas de legislación (municipal, provincial y nacional). | Entrevistado #2: "Consolidación de un modelo pionero en la gestión de residuos aprovechables, basado en la educación del usuario frente a la clasificación y entrega de los residuos reutilizables" |
|--|--|--|--|--|---|

Apéndice D.

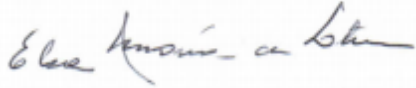
Declaración de compromiso

Declaración de compromiso frente al protocolo de RSE

Yo, Elsa María López de Latorre, como representante de la Cooperativa Coopreser, suscribe el presente documento que renueva el compromiso asumido por la empresa para avanzar en el desarrollo e integración de la Responsabilidad Social de la Empresa como un camino de mejora en sostenibilidad, utilizando la metodología InnovaRSE.

Para ello, la empresa se compromete a:

- 1.** Continuar aplicando la metodología InnovaRSE para la realización de un Plan de Actuación de RSE, utilizando para ello la Guía elaborada por la Fundación Centro de Recursos Ambientales de Navarra para la aplicación de dicha metodología.
 - 2.** Confirmar como persona responsable del proceso de implantación de InnovaRSE, con disponibilidad de tiempo y recursos suficientes para liderar la elaboración del Plan de Actuación dentro de la empresa, a Olga Lucia Rueda Salas, directora de talento humano de la organización
 - 3.** Comunicar los resultados del proceso de elaboración del Plan de Actuación a todas las personas de la organización.
 - 4.** Utilizar efectivamente el Plan de Actuación como instrumento clave de mejora de la empresa en materia de RSE y actuar consecuentemente conforme a lo expuesto en dicho Plan de Actuación.
- En Bucaramanga, a los 03 días del mes de mayo del 2021.



Director/Gerente

Apéndice E.

Declaración de intenciones

DECLARACIÓN DE INTENCIONES EN MATERIA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Cooperativa de trabajo asociado Coopreser ha iniciado un importante proceso de reflexión destinado a implantar progresivamente los criterios de responsabilidad social en su estrategia, su planificación y su gestión. Así, desea incorporarse a un movimiento de carácter global en el que participan activamente miles de organizaciones públicas y privadas y millones de personas, persiguiendo avanzar juntos en el camino de la sostenibilidad.

Este camino será largo y complejo y exige nuevas formas de hacer y la adopción de claros principios éticos y un comportamiento responsable, así como una mayor vinculación de la empresa con la comunidad en la que desarrolla sus actividades.

Entendemos que la responsabilidad social empresarial debe contemplar criterios de sostenibilidad en su triple dimensión económica, ambiental y social y para lograrlo hemos iniciado un proceso a largo plazo que deberá conducirnos progresivamente hacia la meta deseada.

En el marco de este proceso hemos podido identificar algunas de las buenas prácticas ya existentes en la empresa, en particular:

La organización realiza rendición de cuentas, además de producir balances financieros totalmente transparentes frente a sus gastos y utilidades.

La organización realiza procesos de incorporación laboral que tienen en cuenta poblaciones vulnerables (mujeres, excombatientes, personas con discapacidad).

La organización se preocupa por la salud, la seguridad y la calidad de vida de los asociados y trabajadores.

La organización participa activamente de iniciativas ambientales relacionadas con su misión.

Además, hemos detectado también algunas áreas y ámbitos de trabajo en los que estamos decididos a mejorar antes de junio del 2022, en concreto:

Análisis económicos

Compromiso con el planeta

Educación ambiental

Código de conducta

Apoyo psicosocial

Asumimos nuestro decidido compromiso con este proceso, del que estamos dispuestos a informar periódicamente a trabajadores, clientes, proveedores y otros grupos y colectivos interesados en las actividades de esta empresa y en su repercusión económica, ambiental y social. Además, serán bienvenidas todas las sugerencias, propuestas e ideas que en este sentido puedan ayudarnos a alcanzar la meta deseada.