

Información Importante

La Universidad Santo Tomás, informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior con las cuales tenga convenio la Universidad.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan **finalidad académica**, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el Artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, la Universidad Santo Tomás informa que “los derechos morales sobre documento son propiedad de los autores, los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.”

**Bibliotecas Bucaramanga
Universidad Santo Tomás**

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

**NATALITH ANDREA ACUÑA MERCHÁN
EDITH YOHANNA CACERES RAMIREZ**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
DIVISION DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
BUCARAMANGA
2015**

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

**NATALITH ANDREA ACUÑA MERCHAN
EDITH YOHANNA CACERES RAMIREZ**

**Trabajo de Grado para Optar el título de Magister en Calidad y Gestión
Integral**

**Director
Luis Ernesto Solano Gutiérrez
Magister en Dirección Universitaria**

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
DIVISION DE INGENIERÍAS Y ARQUITECTURA
MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTION INTEGRAL
BUCARAMANGA
2015**

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	12
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	13
1.1 ANTECEDENTES	13
1.1.1 Formulación del Problema	15
1.1.2 Descripción del Problema	15
1.2 JUSTIFICACIÓN	17
1.3 OBJETIVOS	18
1.3.1 Objetivo General	18
1.3.2 Objetivos Específicos	18
2. MARCO REFERENCIAL	20
2.1 MARCO CONTEXTUAL	20
2.2 MARCO TEÓRICO	23
2.2.1 Como la Responsabilidad social ayuda a la sostenibilidad	23
2.2.2 Teorías sobre responsabilidad social	25
2.2.3 Factores de la ISO 26000 que se relacionan con los Sistemas de Gestión de calidad, SYSO y ambiente	26
2.2.4 Enfoque por procesos	29
2.3 MARCO CONCEPTUAL	30
2.4 MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL	31
2.5 MARCO NORMATIVO	33
3. DISEÑO METODOLÓGICO	36
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	36
3.2 MÉTODO UTILIZADO	36
3.3 MOMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.4 PRESUPUESTO	37
3.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	38
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	41
4.1 CONTRASTACIÓN DEL SGI DE LA CDMB CON LOS TÓPICOS AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, ÉTICO Y CONEXOS	41
4.2 INCLUSIÓN EN EL SGI DE LA CDMB LOS TÓPICOS NO INCLUIDOS SOBRE AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, ÉTICOS Y CONEXOS DE RSE.	63
4.3 ELABORACIÓN LA PROPUESTA METODOLÓGICA QUE INCORPORA EN EL SGI DE LA CDMB TEMAS E INDICADORES RSE.	75
4.4 VALIDACIÓN EL CONTENIDO DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA.	87

4.5 AJUSTE DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN.	93
5. CONCLUSIONES	94
BIBLIOGRAFÍA	95
WEBGRAFIA	96
ANEXOS	99

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Normatividad Colombiana	31
Tabla 2. Presupuesto ejecución del proyecto	37
Tabla 3. Cronograma de Actividades	38
Tabla 4. Comparación tópicos Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional, ético y conexos con el SGI de la CDMB	46
Tabla 5. Tópicos de RSE a incluir en el Nuevos SGI de la CDMB	63
Tabla 6. Indicadores actuales de la CDMB	70
Tabla 7. Indicadores del GRI a incluir en el SIGC de la CDMB	74

LISTA DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1. Representación gráfica trabajo de Grado	17
Figura2. Mapa de procesos de la CDMB	22
Figura 3. Mapa área de jurisdicción de la CDMB	23
Figura 4. Componentes de la Responsabilidad Social	26
Figura 5. Materias Fundamentales de la RSE	27
Figura 6. Relación Sistemas de Gestión de Calidad, ambiental, Seguridad y Salud Ocupación y el modelo de Responsabilidad Social	28
Figura 7. Relación materias fundamentales ISO 2600 con otras normas de RS	34

LISTA DE GRÁFICOS

	Pág.
Grafico 1. ¿Considera que el lenguaje de la propuesta se comprende fácilmente?	88
Grafico 2. ¿La estructura PHVA de la propuesta es coherente?	89
Grafico 3. ¿La es viable para la CDMB	90
Grafico 4. ¿Qué expresiones habría que modificar para obtener mayor claridad?	91
Grafico 5. ¿Qué habría eliminar o introducir?	92
Grafico 6 ¿Habría algo importante por ser incluido?	92
Grafico 7. Cree que con la propuesta se optimizara la gestión de la CDMB?	93

LISTA DE ANEXOS

	Pág.
Anexo A. Resumen Hojas de Vida Expertos	100
Anexo B. Herramienta de Validación	101
Anexo C. Propuesta metodológica ajustada	104

GLOSARIO

ADECUACIÓN: suficiencia de las acciones para cumplir los requisitos.

ALTA DIRECCIÓN: persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

CALIDAD: grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

CDMB: corporación autónoma regional para la defensa de la meseta de Bucaramanga.

CLIENTE: organización, entidad o persona que recibe un producto y/o servicio.

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

DESARROLLO SOSTENIBLE: desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de satisfacción de las necesidades de generaciones futuras.

EFFECTIVIDAD: medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS: gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

ENTIDAD U ORGANIZACIÓN: asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines.

ESFERA DE INFLUENCIA: ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones.

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

MODELO DE GESTIÓN: pauta o guía patrón que describe los procesos a desarrollarse.

MEJORA CONTINUA: superación, progreso permanente tras corrección de falencias.

PARTES INTERESADAS: individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de la organización.

PRINCIPIO: base fundamental para la toma de decisiones o para determinar un comportamiento.

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

REQUISITO: necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria¹.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: compromiso ético de una organización con sus actores o grupos de interés que intervienen en la actividad de la misma.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO: conjunto de elementos que interactúan entre sí que conllevan a la mejora continua organizacional.

TRANSPARENCIA: apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y la voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa.

¹ INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Sistemas de Gestión de la calidad: fundamentos y vocabulario. NTC-ISO 9000. Bogotá D.C.:El Instituto, 2005. 9 p.

RESUMEN

Pese a que la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión (SGI) no son de obligatorio cumplimiento en las entidades públicas o privadas, su ejecución muestra grandes aportes en el desarrollo empresarial, social y ambiental, lo cual favorece y enriquece el progreso integral no solamente de dichas entidades, sino también de la sociedad, de una región, de un país.

Por ello, la Corporación para el Desarrollo de la Meseta de Bucaramanga - CDMB busca su crecimiento empresarial, apoyada en los Sistemas Integrados de Gestión, con lo que propende por la generación de ventajas competitivas para cada uno de los trece municipios de su jurisdicción.

Por lo anterior, el objetivo general que orienta el trabajo de grado es una propuesta metodológica que permita incluir en la CDMB la responsabilidad social en su Sistema Integrado de Gestión.

Las teorías soportes son las relacionadas con la responsabilidad social enfatizada en la ISO 26000 y las normas voluntarias de los sistemas de gestión de la calidad, ambiental y seguridad y salud ocupacional.

Esta propuesta metodológica como resultado de un proyecto de aplicación, es el marco de referencia para que la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, integre la Responsabilidad Social empresarial en su Sistema de Gestión Integral basado en las Normas ISO 9001:2008; ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007.

Esta propuesta, basada en la herramienta metodológica de Deming, “Ciclo PHVA”, define los nuevos requisitos que deberá tener el Sistema de Gestión Integral de la entidad en cuanto a complementos provenientes de la Responsabilidad Social Empresarial.

Palabras Claves: Responsabilidad Social; Sistemas integrados de Gestión; mejora, inclusión, temas e indicadores de responsabilidad social.

INTRODUCCIÓN

El **documento** que a continuación se presenta, recopila la información resultante de un trabajo basado en los Sistemas Integrado de Gestión (SGI) y la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), trabajo que se llevó a cabo durante los semestres de la Maestría en Calidad y Gestión Integral.

El interés de las autoras del trabajo en el tema de la Responsabilidad Social, fue producto de su deseo de aportar directrices de gestión a las organizaciones públicas para que enfoquen sus objetivos en la realización de actividades que garanticen la sostenibilidad integral en el tiempo de la CDMB.

Las autoras de este documento quieren que las entidades del sector público tomen conciencia de que no basta con ejercer únicamente con las funciones estipuladas para cada una por el gobierno nacional o la legislación vigente, sino que es de gran importancia que desde este sector se promueva en las organizaciones Colombianas las prácticas socialmente responsables y la adopción de Sistemas de Gestión, que permitan la eficiencia de las organizaciones.

Es por esto que, con base en la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga –CDMB, entidad que ejerce sus funciones como autoridad ambiental en trece municipios del departamento de Santander, se busca que esta entidad pública sea modelo a seguir por las demás entidades estatales como empresa socialmente responsable a partir de la integración de la RSE con los modelos de Sistemas de Gestión Integral.

Basados en lo expuesto anteriormente, se elaboró una propuesta metodológica que permita a la CDMB implementar la responsabilidad social en su Sistema Integrado de Gestión. Con lo que se espera que se maximice su contribución al desarrollo sostenible de la región.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Primeramente se presentan los antecedentes del problema al nivel mundial, latinoamericano y nacional, luego se describe el problema donde se formulan unos interrogantes en torno del mismo.

1.1 ANTECEDENTES

- **Antecedentes en el Contexto Mundial, Latinoamericano y colombiano.**

Una vez revisada la información de las base de datos de algunos buscadores, como es el caso de Scope, EBSCO, Redalyc, Science, Google, Altavista, Pub Med, Embase, Cochrane, entre otros, se estableció la escasa o inexistente información, cuya búsqueda fue en español e inglés, acerca de los antecedentes que pudiesen referenciar la articulación de la Responsabilidad Social, con base en los Sistemas Integrados de Gestión en entidades públicas ambientales.

Es por ello que se referencia cierta información, la cual releva la importancia de integrar la RS a los SGI en el sector público, reconociendo además que en la actualidad “el debate sobre la RSC se ha trasladado al ámbito de las políticas públicas, especialmente a la función que han de desempeñar los poderes públicos para la promoción de la filosofía RSC”².

De igual manera existe clara diferencia entre las instituciones públicas y privadas, siendo entonces como sólo las organizaciones del sector privado y las ONGs las que se orientan al objetivo de promover las actividades de RSE como un concepto integral, mientras que las instituciones públicas no manejan en la mayor parte de forma explícita ni articulada el concepto de RSE, de forma que su papel en la difusión y desarrollo del concepto de RSE es muy escaso o incluso prácticamente nulo”³.

Conscientes de la globalización y desarrollo empresarial, muchas entidades públicas incluyen en sus contrataciones aspectos ambientales, sociales y éticos, tenidos en cuenta dentro del entorno competitivo actual, entendiendo que la incorporación de estos aspectos supone, además de relevantes ventajas desde el punto de vista ambiental y social, múltiples beneficios directos para los propios

² Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas Alberto Lafuente, Víctor Viñuales, Ramón Pueyo y Jesús Llaría Documento de trabajo 3/200. Pág 5 de (78). www.falternativas.org/.../2de6_31-05-05_sDocumentosfinalizados013.p

³ Responsabilidad Social de la Empresa en las Pymes de Latinoamérica. Antonio Vives. Antonio Corral Iñigo Isusi. IKEI. Pag 120 de (200). <http://www.mific.gob.ni/LinkClick.aspx?fileticket=L1R3XGBj7fA%3D&tabid=499&language=es-NI>

entes públicos, que van desde ahorro por la reducción del consumo de recursos naturales, hasta la mejora de la imagen pública, pasando por un mejor posicionamiento en relación con las nuevas exigencias que en materia de contratación pública prevé la nueva legislación[...]"⁴.

Es así como actualmente no se orientan sólo a recibir un producto o servicio de calidad, sino que plantean desafíos y exigencias adicionales en términos éticos, de rendición de cuentas y transparencia, entre otros relevantes aspectos enmarcados en la responsabilidad social, y relacionados con la concepción de un conjunto de valores y principios encadenados con el desarrollo sustentable [...].⁵

Es entonces como cabe resaltar, que al igual que otros países, "Colombia está viviendo un momento en que la RS está dejando de ser algo abstracto y se comienza a integrar en la gestión de la empresa. Como muestra de ello, ya existe una guía nacional de RS. Su origen sin embargo, no proviene de la presión de grupos de la sociedad civil, ya que las condiciones de vida en Colombia no han llevado a crear consumidores exigentes sino más bien ciudadanos que presionan por conseguir los servicios y productos básicos. Más bien, la RS se ha ido posicionando en la agenda del gobierno, fenómeno acentuado por los procesos de privatización en marcha en los cuales muchos de los bienes sociales, tradicionalmente en manos del Estado, pasan a entidades privadas."⁶

Igualmente refiere Campo, Presidenta de la Cámara de Comercio de Bogotá CCB que "la aplicación de un modelo de gestión de RSE en las empresas, además de fomentar la productividad y sostenibilidad de las mismas, es la mejor carta de presentación de las organizaciones frente a los requisitos y el cumplimiento de normas y estándares que deben tener en cuenta los empresarios locales que deseen beneficiarse de los tratados de integración comercial con otros países"⁷.

Se puede concluir con fundamento en las evidentes referencias de los antecedentes descritos, el apremio por la motivación de la búsqueda de lograr describir para la CDMB una propuesta metodológica que se emplee como

⁴Guía práctica. Estrategias de responsabilidad social en empresas públicas. Fundaciòn Garres, con la colaboración de Forética. Diciembre de 2012. Pàg 6 de (25). www.foretica.org/...sociales-/.../690-fundacion-garrigues-ministerio-de-e...

⁵GAETE, Ricardo. Aplicaciones de la responsabilidad social corporativa a la gestión pública. Persona y sociedad / Universidad alberto Hurtado Vol. XXII / N° 2 / 2008 / 117-137. Pág. 18, 19 (de 21)

⁶Documento de proyecto Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Avances en la discusión sobre la ISO 26000 en América Latina: antecedentes para apoyar el proceso ISO en la Región Victoria Alonso. Pág. 24 de (49) <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/8/26888/LCW-87.pdf>

⁷Ibíd., p. 1.

escenario, a través del cual se acceda a la implementación articulada de los factores primordiales de la responsabilidad social, con los elementos comunes de los sistemas integrados de gestión de la calidad, ambiental y seguridad, con lo cual la Corporación maximice su contribución brindando un notable y esencial aporte al desarrollo sostenible de la región

1.1.1 Formulación del Problema

Con base en los antecedentes expuestos anteriormente surge el siguiente cuestionamiento.

- **Pregunta General.** ¿Cómo incluir temas e indicadores de RSE en el sistema Integrado de Gestión de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga?

- **Preguntas Específicas.**

P1. ¿Cómo los factores de la RSE se relacionan a través de los SGI de la calidad, ambiental y seguridad y salud ocupacional?

P2. ¿Cuál es el estado actual del SGI de la CDMB frente a la Guía ISO 26000?

P3. ¿Qué propuesta se puede elaborar para que la CDMB mejore su SGI con elementos e indicadores de RSE?

1.1.2 Descripción del Problema

Los sistemas de gestión normalizados se constituyen en la herramienta que abre puertas al mundo de la globalización en los últimos años del Siglo pasado y en lo que va corrido del presente. En efecto, en los años noventa en Colombia se presentó el mayor auge del sistema de gestión de la calidad, el cual generó una nueva visión de trabajo para las empresas privadas y públicas, las que la asumen como una herramienta que permite un orden y un trabajo interrelacionado de los diferentes procesos de la organización en la ejecución de sus actividades y que, por tanto, garantizan una gestión eficiente.

Estos cambios no son indiferentes para el sector público, tanto así que la Norma NTC GP 1000:2004 fue reglamentada legalmente, mediante el Decreto 4110 de 2004, la cual se elaboró teniendo en cuenta las normas técnicas internacionales existentes sobre la materia, y actualmente mediante el Decreto 4485 DE 2009, se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública

NTCGP 1000 Versión 2009, la cual persiste de obligatorio cumplimiento a las organizaciones que por norma se determinen convenientes[...]"⁸.

Por otra parte y determinando las estadísticas de las certificaciones de implementación de calidad en Colombia para el año 2009 se presentaron: "Certificaciones ISO 9001: 7500, ISO 9001 Privadas: 95%, ISO 9001 Públicas: 5% y NTC GP 1000: 183"⁹. Igualmente, el sector público también da importancia a los diferentes sistemas de gestión que le permitan garantizar la satisfacción de las necesidades de los grupos o personas que se ven afectados por su actuar, y ejecutar una gestión basada en el cumplimiento de la legislación vigente y en el trabajar por los derechos de la Nación, siendo este el objetivo principal de los Estados.

De esta manera, la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de Meseta de Bucaramanga - CDMB, quien ejerce la autoridad ambiental de trece municipios del departamento de Santander, tiene un Sistema de Gestión Integral conformado por la Norma Técnica Colombiana ISO 9001:2008; ISO 14001:2004 y OHSAS 18001:2007, con el propósito de garantizar una óptima gestión de la Corporación.

A razón de carecer la CDMB de la Implementación de la Responsabilidad Social, lo cual aportaría de manera evidente a la gestión fundamental de la corporación favoreciendo el crecimiento regional y fortaleciendo su labor como autoridad ambiental, logrando un buen uso de los recursos naturales y logrando un mayor compromiso de sus funcionarios frente al cumplimiento de sus labores en un ambiente socialmente responsable, se desea establecer una propuesta para incluir la Responsabilidad Social basada en la Norma ISO 2600:2010 en el SGI actual, el cual asista a la CDMB en maximizar su contribución al desarrollo sostenible en la región y a un desempeño ético satisfactorio, retador y que ofrezca elementos para que otras entidades públicas se animen a implementar la Responsabilidad social.

Adicionalmente, la administración actual de la CDMB establece en su Plan de Acción para el periodo 2012 – 2015¹⁰, la necesidad de interrelacionar su Sistema Integrado de Gestión con un sistema de Responsabilidad Social, que le permita una relación de confianza con los diferentes grupos de interés y le garantice a la

⁸ DECRETO 4485 DE 2009. [en línea]. [Citado el 17 de abril de 2013]. Disponible en: <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37853#0>

⁹ SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD EN EL SECTOR PUBLICO [en línea]. [Citado el 25 de noviembre de 2012]. Disponible en: http://www.actiweb.es/gestionpublica2010/entidades_certificadas.html.

¹⁰ PLAN DE ACCION 2012 – 2015 “Ambiente para la Gente” – Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB.

entidad dar cumplimiento a los diversos requerimientos que estos grupos identifiquen, generando un mutuo beneficio y contribuyendo al desarrollo sostenible de la CDMB y su enriquecido aporte en la región.

En el siguiente gráfico, se muestra la representación del desarrollo del trabajo de investigación.

Grafico 1. Representación gráfica trabajo de Grado



Fuente: Autores

1.2. JUSTIFICACIÓN

La realización de este trabajo obedeció a varias razones, la principal es la ayuda a la entidad en el cumplimiento de la meta establecida en el Plan de Acción 2012-2015: Ambiente para la gente; la cual se enfoca en la implementación de la propuesta metodológica de Responsabilidad Social basado en la ISO 26000, contribuyendo en el logro de satisfacción de las necesidades de la población presidida en la jurisdicción de la CDMB, sin comprometer las posibilidades de las futuras generaciones para la satisfacción de las mismas.

Igualmente, el trabajo de investigación debe contribuir en la orientación de la entidad a trabajar bajo la articulación de los factores fundamentales de la Responsabilidad Social (RS) y los elementos del Sistema de Gestión Integral

(SGI), considerándose como un compromiso continuo en el mejoramiento de la calidad de vida de los empleados y la de sus familias, vigorizando la lealtad de los mismos con la Corporación, además de consolidar la relación con las partes interesadas y aportar al desarrollo sostenible del área de su jurisdicción.

Finalmente, se debe considerar que la RS debe hacer parte de la estrategia empresarial, con el fin de que se fije en los objetivos que orientan a la organización tanto en el corto, mediano y largo plazo, “Este fenómeno global empujado por el creciente protagonismo de los consumidores en los países desarrollados, a quienes no les bastan las variables de precio y calidad a la hora de seleccionar un producto para su consumo y optar por un servicio. Por ello, integrar la RSE a la gestión estratégica de las empresas, se convierte en un potencial elemento diferenciador en mercados exigentes”¹¹.

1.3. OBJETIVOS

Este trabajo de grado está encaminado por los siguientes objetivos, general y los específicos, que se formulan a continuación.

1.3.1 Objetivo General

Elaborar una propuesta para gestionar metas e indicadores de RSE al Sistema Integrado de Gestión de la CDMB.

1.3.2 Objetivos Específicos

- ✓ Contrastar el SGI de la CDMB vigente con los tópicos de ambiental, seguridad y salud ocupacional, ética y conexos de la ISO 26000.
- ✓ Incluir en el SGI de la CDMB los tópicos no incluidos sobre ambiente, seguridad y salud ocupacional, ética y conexos de RSE.
- ✓ Elaborar la propuesta metodológica que incorpore en el SGI de la CDMB temas e indicadores RSE.
- ✓ Validar el contenido de la propuesta metodológica.

¹¹Ibíd., p. 1.

- ✓ Ajustar la propuesta metodológica de acuerdo con los resultados de la validación.

2. MARCO REFERENCIAL

A continuación se refiere el marco teórico para la ejecución del trabajo de grado, además de los términos relacionados con el tema de estudio y sus respectivos conceptos que faciliten su comprensión; de igual manera la normatividad legal vigente que rige este proceso de investigación.

2.1 MARCO CONTEXTUAL

En la década de los años 50 en Bucaramanga se da inicio a un gran reto para los habitantes de la ciudad, sobre la escarpa occidental de la meseta, en la cual se identifica que empieza a manifestarse un problema serio, la Erosión.

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

El 2 de Octubre de 1965, después de definir que la erosión era un problema incurable para la ciudad y que se debía aprender a convivir con ella nace la Corporación de Defensa de la meseta de Bucaramanga, con el fin de ejecutar un plan de acción que controlaría el fenómeno.

El ministerio del Medio Ambiente, en el año 1993 crea la ley 99, en la cual se determina la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la meseta de Bucaramanga como una entidad pública, la cual se encargaría de la administración de los recursos naturales dentro del área de su jurisdicción.

En el año 2010 la Corporación se hace merecedora de la Certificación en Calidad basado en la norma GP 1000: 2009 e ISO 9001:2008.

Dentro de su planeación estratégica la corporación estableció la misión, la cual se definió así:

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

*Su desempeño, basado en la excelencia y articulado con los diferentes actores sociales, garantiza la calidad de vida y contribuye efectivamente al desarrollo sostenible.*¹²

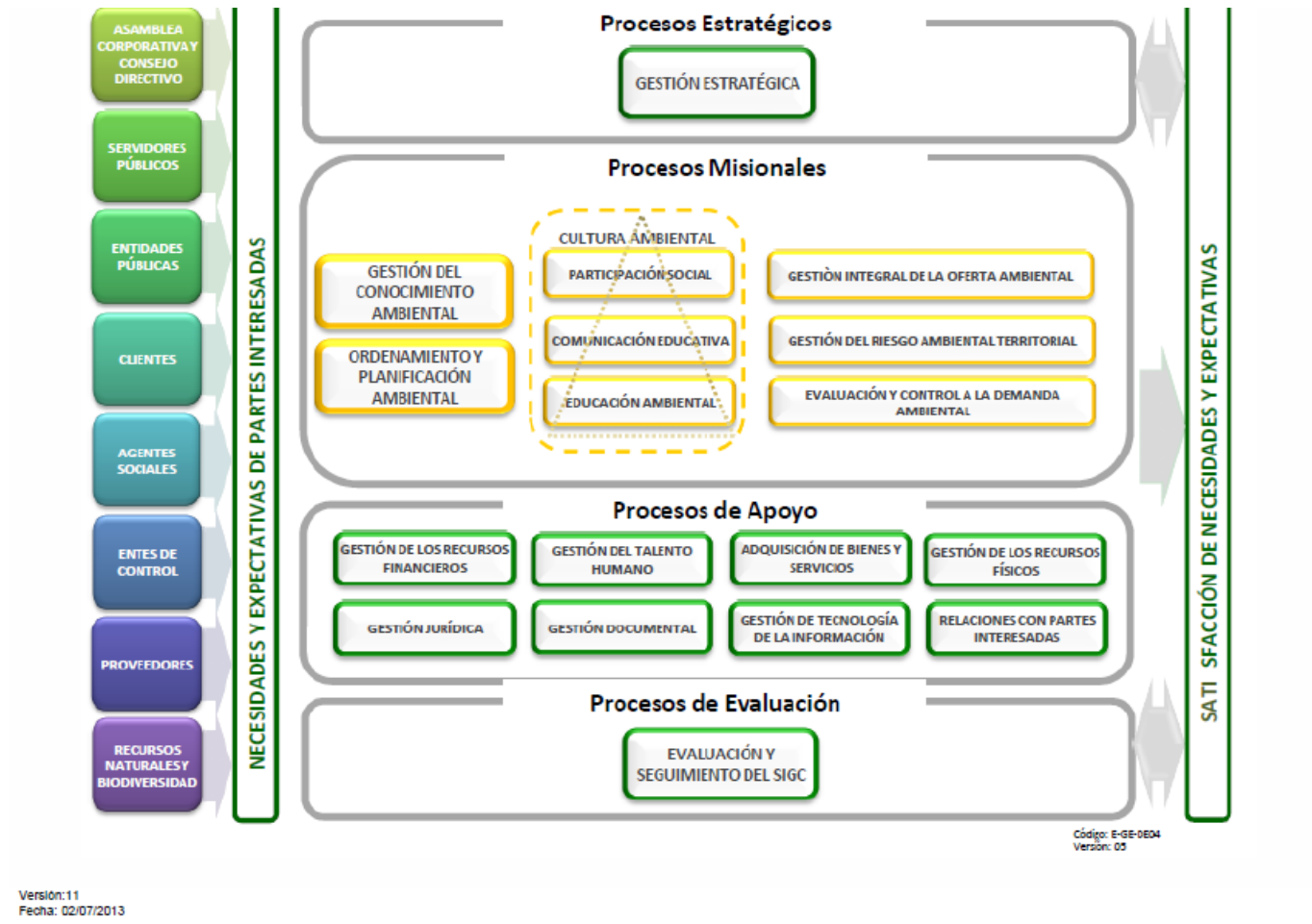
Igualmente estableció la visión de la siguiente forma *“En la CDMB queremos proteger la vida de hoy y Garantizar la del Mañana”*¹³.

Es entonces como la CDMB está encabezada por la Asamblea General y organizada por Subdirecciones, las cuales promueven el cumplimiento de los objetivos establecidos por la entidad.

Estructura organizacional, la cual es reorganizada en el Mapa de procesos definido por la entidad para el Sistema de Gestión Integral, el cual se puede observar en la siguiente figura.

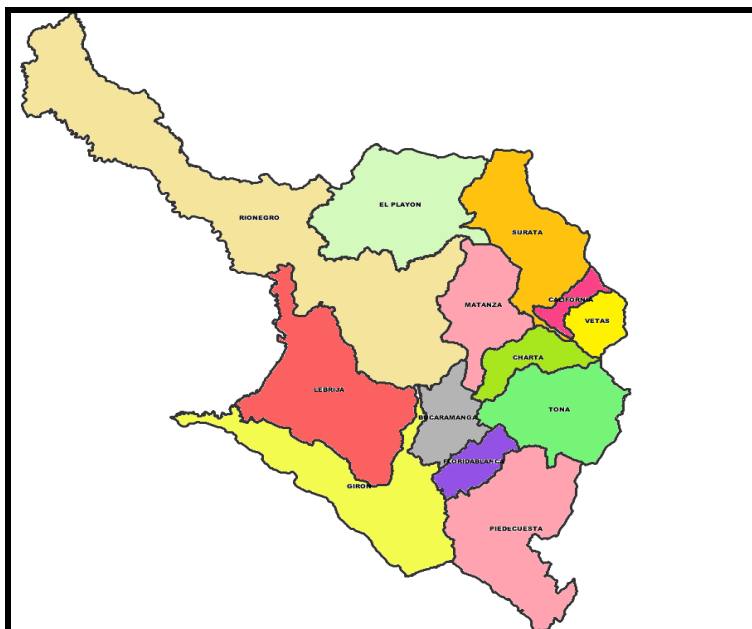
¹²Manual de calidad
¹³

Figura2. Mapa de Proceso CDMB.



Fuente: Corporación Autónoma regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga

Figura 3. Mapa área de jurisdicción de la CDMB.



Fuente: Corporación Autónoma regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga

Es así como se delimita el Área de Jurisdicción de la CDMB la cual está compuesto por los “Siguietes trece municipios, los cuales hacen parte de la Provincia de Soto: Rionegro, El Playón, Suratá, Vetas, California, Matanza, Charta, Tona, Bucaramanga, Girón, Floridablanca, Lebrija y Piedecuesta”¹⁴

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Como la responsabilidad social ayuda a la sostenibilidad. Modernización, modernidad y efectividad de la gestión institucional. Esta investigación se enmarca teóricamente en la tesis de Consuelo Corredor que afirma el doble ideario de la sociedad moderna, de la Siguiete forma: "el advenimiento de la sociedad moderna recoge un doble ideario: el de transformar el

¹⁴ CORPORACION AUTONOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA. [en línea]. [Citado el 17de abril de 2013] Disponible en:<http://www.cdmb.gov.co/web/index.php/la-cdmb-infomenu-228/area-de-jurisdiccionfomenu-442.html>.

entorno material y el de transformar al hombre como centro del mismo. Mientras el primero alude a la modernización, el segundo a la modernidad”¹⁵.

En este sentido, la modernización es entendida como la transformación de la naturaleza por el hombre para la satisfacción de sus propias necesidades y la generar riqueza, y la modernidad como la apropiación y transformación de su propia naturaleza humana para tener un comportamiento en valores¹⁶.

En la CDMB está en la búsqueda de consolidar la conversión de su propia naturaleza que le permita enriquecer los valores comportamentales y trabajar por el bien común de toda la organización y de las comunidades de la región en donde ejercen influencia como consecuencia de la no distinción de estos dos procesos – Modernización y Modernidad.

Pero la articulación de los sistemas de gestión normalizados a los que se hace referencia como elementos constitutivos del Sistema de Gestión Integral a construir al interior de la CDMB, no se logra sin la existencia de un elemento articulador que además suministre valor agregado al sistema. Es allí donde entra a jugar partido como elemento articulador, la Responsabilidad Social Empresarial, específicamente sus temas orientadores. Ellos permiten transformar positivamente la CDMB, para que cree valores y principios éticos de transparencia y equidad, de conciencia de un planeta para todos preservado para el futuro, de respeto por los derechos humanos y las leyes que pretenden garantizar este respeto.

Es así como haciendo énfasis en el informe ejecutivo anual del Modelo Estándar de Control Interno - MECI vigencia 2012, se evidencia que la CDMB viene trabajando algunos sistemas de gestión orientados en la ISO 26000. Esta norma destaca el valor que tiene reportar públicamente el desempeño de la responsabilidad social, los asuntos relevantes y Significativos de la organización frente a las partes interesadas internas y externas, como empleados, comunidades locales, inversionistas y entes reguladores. Es así como está alineado este énfasis con lo propuesto por el Global Reporting initiative - GRI, de hacer públicas las prácticas comunes de desempeño económico, ambiental y social, asuntos determinados bajo el principio de materialidad, contribuyendo de

¹⁵CORREDOR MARTINEZ, Consuelo. La modernización inconclusa. Desarrollo Económico Y Social En Colombia. Bogotá. Universidad Nacional de Colombia.2002. p. 15-38.

¹⁶Ibíd, p. 38.

manera positiva a que las empresas y otras organizaciones a través de mejores prácticas aseguran un futuro sostenible para todos [...] ¹⁷.

Utilizando la estructura del GRI y sus indicadores, en conjunto con las nuevas orientaciones ISO 26000, los encargados de reportar en la CDMB tendrán un conjunto práctico de herramientas para medir y reportar sobre sus políticas y prácticas de responsabilidad social [...] ¹⁸.

A partir de la transformación del ser de todos los integrantes de la Corporación, desplegando en ellos íntegros y enriquecidos valores personales, se generaría una sostenibilidad total e integral en lo social, económico, ambiental y cultural que ayude a repotenciar y maximizar el desarrollo sostenible de la sociedad, labor de la que la CDMB no debe ser ajena.

2.2.2 Teorías sobre Responsabilidad Social La consolidación y fortalecimiento de la Responsabilidad Social ha permitido la estandarización de esta para la gestión de las organizaciones mediante diferentes normas involucrando los diferentes aspectos que la componen; (medio ambiente, económico, social), sumado a esto la ética, acción iniciada por los diferentes grupos de interés que buscan generar un valor agregado a la organización en la gestión que desea adelantar en la contribución al desarrollo sostenible de un país.

Es así como en la figura 1, se describen los cuatro aspectos que componen la Responsabilidad Social Empresarial, dentro de los cuales se enmarca: el medio ambiental, social, económico y no en menor importancia la ética.

¹⁷ www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-GRI-ISO-Linkage-Document-Updated-Version.pdf. Pàg 4 de 15. IBID

¹⁸ www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-GRI-ISO-Linkage-Document-Updated-Version.pdf. Pàg 4 de 15. IBID

Figura 4. Componentes de la Responsabilidad Social



Fuente: Elaboración Propia

2.2.3. Factores de la ISO 26000, que se relacionan con los Sistemas de Gestión de Calidad, Seguridad y Salud Ocupacional y Ambiental Los Sistemas de Gestión, se han convertido en una herramienta necesaria para las organizaciones que indirectamente han llegado a ser “obligatorios” para estas. Así mismo las empresas han optado por la implementación de diferentes Sistemas de Gestión, entre los más reconocidos están los Sistemas de calidad, Medio ambiente y Seguridad y Salud Ocupacional, quienes han permitido que las organizaciones trabajen por la satisfacción de sus clientes, la mitigación de los impactos ambientales y el bienestar integro de sus trabajadores en conjunto con sus respectiva familia.

Igualmente la ISO 26000 presenta siete materias fundamentales a tratar, las cuales podrían alinearse con los requisitos que estructuran los sistemas de gestión de calidad, Medioambiente, Seguridad y Salud Ocupacional, convirtiendo la

Responsabilidad Social “como el cuarto vértice de los Sistemas Integrado de Gestión”¹⁹.

Figura 5. Materias Fundamentales de la RSE



Fuente: Elaboración Propia

A continuación en el Figura 6, permite identificar la relación existen entre los cuatro sistemas de gestión.

¹⁹ SANCHEZ, Carla. [en línea]. La Responsabilidad Social Corporativa en la minería. Citado el 24 de noviembre de 2012]. Disponible en <http://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/6975/1/Responsabilidad%20social.pdf>.

Figura 6. Relación Sistemas de Gestión de Calidad, ambiental, Seguridad y Salud Ocupación y el modelo de Responsabilidad Social.

MATERIAS Y ASUNTOS DE LA RS	CALIDAD	AMBIENTAL	S Y SALUD OCUPACIONAL
GOBERNANZA	X	X	X
DERECHOS HUMANOS			
1. Debida diligencia	X	X	X
2. Situaciones de riesgos para los Derechos Humanos		X	X
3. Evitar la complicidad			X
4. Resolución de reclamaciones	X	X	X
5. Discriminación y grupos vulnerables	X	X	X
6. Derechos civiles y políticos	X	X	X
7. Derechos económicos, sociales y culturales	X	X	X
8. Principios y derechos fundamentales en el trabajo			X
PRACTICAS LABORALES			
1. Trabajo y relaciones laborales			X
2. Condiciones de Trabajo y Protección Social			X
3. Diálogo social			X
4. Salud y Seguridad en el trabajo			X
5. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo	X		X
MEDIO AMBIENTE			
1. Prevención de la Contaminación		X	
2. Uso sostenible de los recursos		X	
3. Mitigación y adaptación al cambio climático		X	
4. Protección del Medio Ambiente, biodiversidad y		X	
PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN			
1. Anti - Corrupción			
2. Participación política Responsable			
3. Competencia justa			
4. Promover la Responsabilidad Social en la cadena de valor			
5. Respeto a los derechos de la propiedad			
ASUNTOS DE CONSUMIDORES			
Prácticas justas de marketing, información objetiva e imparcial y prácticas justas de contratación	X		
2. Protección de salud y la seguridad de los consumidores	X		
3. Consumo sostenible	X		
4. Servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y controversias	X		
5. Protección y privacidad de los datos de los consumidores	X		
6. Acceso a servicios esenciales	X		
7. Educación y toma de conciencia	X		
PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD			
1. Participación activa de la comunidad		X	
7. Inversión Social		X	
3. Creación de empleo y desarrollo de habilidades		X	
2. Educación y cultura		X	
5. Generación de riqueza e ingresos		X	
4. Desarrollo y acceso a la tecnología		X	
6. Salud		X	
8. Inversión Responsable		X	

Fuente: Elaboración Propia

En consecuencia del análisis de lo expuesto en la figura 5, la ISO 26000 por su estructura y sus componentes permite su integración a los demás Sistemas de Gestión de la Organización. Una de las materias fundamentales de la RS es la protección y conservación del medio ambiente propósito también de la ISO

140001, y la organización deberá trabajar por la mitigación de los impactos ambientales generados por la operación de la misma, actividad que deja como consecuencia el bienestar de las partes interesadas como de la misma organización. Según Carla Vintro Sánchez “las practicas respetuosas con el medio ambiente se relación con la gestión de recursos naturales, que constituyen la materia prima o fuente de energía de procesos industriales”²⁰.

Igualmente la Responsabilidad Social enfoca a la organización a la implementación de buenas prácticas laborales y al respeto por los derechos humanos de todas las partes interesadas entre las que se encuentran los trabajadores, así mismo la norma OHSAS 18001 tiene como finalidad prevenir lesiones y enfermedades relacionadas con los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, garantizando condiciones de trabajo óptimas.

2.2.4. Enfoque por procesos. El enfoque por procesos se tendrá dentro de la metodología del Planificar, Hacer, Verificar y Actuar – PHVA²¹, re direccionando los procesos establecidos en los sistemas de Gestión de la Corporación cuya coherencia permita la articulación de RS en la entidad.

Este enfoque por proceso cuenta con una secuencia cíclica, activa y lógica que busca la mejora continua de la empresa.

Es así como la flexibilidad de esta mejora continua, le permite a la CDMB corregir y redefinir las estrategias que subsanan los problemas, resultado estos de los hallazgos emergentes, y que son factores de riesgo para la calidad del producto o servicio empresarial y con ello para el aporte en el desarrollo sostenible de la región.

²⁰ Ibíd., p. 7.

²¹ Norma Técnica Colombiana. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos. NTC –ISO 9001 (Tercera actualización) 2008-11-14. Pág. ii.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Para el propósito y entendimiento del presente proyecto, se relacionan los siguientes términos y definiciones:

CDMB: Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga.

COMPORTAMIENTO ÉTICO: principios comportamentales individuales y grupales basadas en los valores morales, cuya práctica prevalezca el bienestar humano, ambiental y animal.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE (GRI): “es una organización internacional, que trabaja en el desarrollo, mejora continua y aplicación de un marco estándar para la comunicación del desempeño de las empresas en los ámbitos social económico y ambiental²²”. “El GRI produce la estructura de reportes de sostenibilidad más ampliamente utilizada en el mundo, lo que permite impulsar una mayor transparencia²³”.

MEJORA CONTINUA: superación, progreso permanente tras corrección de falencias.

MODELO DE GESTIÓN: Pauta o guía patrón que describe los procesos a desarrollarse.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO (SGI): conjunto de elementos que interactúan entre sí que conllevan a la mejora continua organizacional.

RESPONSABILIDAD SOCIAL: compromiso ético de una organización con sus actores o grupos de interés que intervienen en la actividad de la misma.

²² www.galiciasustentable.com/portal/site/galiciasustentable/menuitem.7bef8e29b9e8b0e025124405122011ca

²³ www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-GRI-ISO-Linkage-Document-Updated-Version.pdf. Pàg 2 de 15.

2.4. MARCO CONSTITUCIONAL Y LEGAL

En la tabla 1, se relaciona la normatividad Colombiana que rige el contexto de este proyecto.

Tabla 1. Normatividad Colombiana

Constitución de 1991	Asamblea Nacional Constituyente	La CPC, elevó la norma constitucional la consideración, manejo y conservación de los recursos naturales y el medio ambiente, Art. 7, 4, 49, 68, 63, 79, 80, 88, 95 330.
Ley 9 de 1979	Congreso de la República	Código Nacional Sanitario. Por la cual se dictan normas de control sanitario del medio ambiente
Ley 872 de 2003	Congreso de la República	Crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades públicas prestadoras de servicios ²⁴ .
Ley 99 de 1993	Congreso de la República	Por el cual se crea el Ministerio del medio Ambiente, se reordena el sector público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y recursos naturales, se organiza el sistema nacional ambiental ²⁵ .
Ley 789 de 2002. Art. 50	Congreso de la República	“Control a la evasión de los recursos parafiscales. La celebración, renovación o liquidación por parte de un particular, de contratos de cualquier naturaleza con Entidades del sector público, requerirá para el efecto, del cumplimiento por parte del contratista de sus obligaciones con los sistemas de salud, riesgos profesionales, pensiones y aportes a las Cajas de Compensación Familiar, Instituto Colombiano

²⁴ <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=11232>. [en línea]. [Citado el 26 de noviembre de 2012].

²⁵ <http://www.cdmb.gov.co/web/index.php/normatividad-infomenu-235.html>. [en línea]. [Citado el 26 de noviembre de 2012].

		de Bienestar Familiar y Servicio Nacional de Aprendizaje, cuando a ello haya lugar” ²⁶ .
Ley 1562 del 11 de julio de 2012	Congreso de la República	"Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional" ²⁷ .
Decreto 1295 de 1994	Ministerio de Trabajo y seguridad social	"Por el cual se determina la organización y administración del Sistema General de Riesgos Profesionales" ²⁸ .
Resolución 2013 de 1986	Ministerio de Trabajo y seguridad social	COPASO
Ley 1010 de 2006	Congreso de la República	Acoso Laboral ²⁹ .
Ley 100 de 1993	Congreso de la República	"Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones" ³⁰ .

Fuente: Elaboración propia

Actualmente en Colombia no se cuenta con normatividad en materia de Responsabilidad Social o un acto legislativo que obligue a la industria ni a ningún otro sector empresarial a implementar la Responsabilidad Social en la gestión de estas.

²⁶http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2002/ley_0789_2002_pr001.html. [en línea]. [Citado el 26 de noviembre de 2012].

²⁷wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/.../ley156211072012.pdf. [en línea]. [Citado el 26 de noviembre de 2012].

²⁸www.comisionseptimasenado.gov.co/riesgos/... [en línea]. [Citado el 26 de noviembre de 2012].

²⁹ TORRES, César. Seguridad industrial Tema: [en línea]. Legislación en seguridad y salud ocupacional en Colombia. [Citado el 26 de noviembre de 2012]. Disponible en: <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/10584/2220/2/Legislaci%C3%B3n%20en%20seguridad%20y%20salud%20ocupacional%20en%20Colombia.pdf>

³⁰<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248> [en línea]. [Citado el 26 de noviembre de 2012].

2.5 MARCO NORMATIVO

La realización de este trabajo tendrá como referencia las normas técnicas que conforman el Sistema de Gestión de la CDMB y la guía a integrar además de la Ley 99 de 1993, siendo esta la legislación colombiana que determina las funciones de las corporaciones autónomas regionales.

2.5.1. ISO 26000. La ISO en el 2010 publica la ISO 26000 Responsabilidad Social, la cual “proporciona orientación sobre los principios que subyacen en la responsabilidad social, el reconocimiento de la RS y el involucramiento de las partes interesadas, las materias fundamentales y los asuntos que constituyen la responsabilidad social”³¹.

Esta norma está diseñada para ser aplicada por cualquier tipo de organización, esta norma ayudara a las organizaciones a fortalecer su gestión en actos éticos y sostenibles garantizando el mejoramiento de la calidad de vida de a la sociedad, permitiendo fortalecer la relación con sus partes interesadas.

A partir de la descripción anterior de cada una de las normas más representativas y conocidas de Responsabilidad Social, se presenta en la figura 6, una relación entre algunas de estas como referencia en las siete materias de la ISO 26000, siendo esta la guía más reciente.

³¹INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION, ICONTEC. Norma ISO 26000:2010 Responsabilidad Social

Figura 7. Relación materias fundamentales ISO 2600 con otras normas de RS.

Materias Fundamentales ISO 26000	Normas o guías de RS		
	SERIE AA1000	SGE21 - FORETICA	SA8000
GOBERNANZA	X	X	X
DERECHOS HUMANOS	X		X
PRACTICAS LABORALES	X	X	X
MEDIOAMBIENTE	X	X	
PRACTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN	X	X	X
ASUNTOS DE CONSUMIDORES	X	X	
PARTICIPACION Y DESARROLLO ACTIVA DE LA COMUNIDAD	X	X	

Fuente: Elaboración propia a partir de la ISO 26000 Responsabilidad Social

Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se puede inferir la similitud que existe entre la serie AA1000 y la ISO 26000. Según María Sillanpää, gerente de Accountability, uno de los objetivos de la Serie AA1000 “es orientar a las empresas en el incremento de su conocimiento, sus capacidades y su legitimidad a través de la comprensión del compromiso con los stakeholders. De esta manera podrán aumentar su rendimiento y alcanzar los objetivos más ambiciosos, y además contribuirán a construir un mundo más sostenible”.

Por otra parte Carla Vintro Sánchez, afirma que “la ISO 26000 abarca desde el respeto de los derechos humanos hasta el respeto al medioambiente, y se alinea con las normas ISO 14001 (medioambiente), OHSAS 18001 (seguridad y salud laboral) e ISO 9001 (calidad). Además, es el proyecto de norma de RSC que mayores expectativas ha creado, por lo que previsiblemente ganará popularidad frente a las otras guías”.

Por lo presentado anteriormente y basada en los autores referenciado se escoge la norma ISO 26000 para el diseño y modelo de articulación de Responsabilidad Social con el sistema integrado de gestión de la CDMB.

2.5.2. ISO 9001 Esta norma es aplicable a cualquier tipo de organización, fue publicada por la ISO en la cual se especifican los requisitos que una organización debe cumplir para adoptar un sistema de gestión de calidad.

2.5.3. ISO 14001 Esta norma incluye los requisitos para implementar un Sistema de Gestión Ambiental, identificando una política y unos objetivos enmarcados en el cumplimiento legal que la organización considere, permitiendo a las

organizaciones controlar y minimizar los impactos ambientales que se presentan por su operación.

2.5.4. OHSAS 18001 Esta norma emite los requisitos a cumplir por las organizaciones que voluntariamente quieran optar un sistema de gestión en Seguridad y Salud Ocupacional garantizando el bienestar de sus trabajadores evitando enfermedades profesionales y accidentes de trabajo.

3. DISEÑO METODOLÓGICO

A partir del análisis del problema y los objetivos establecidos para la ejecución del presente proyecto, se definió la metodología a utilizar.

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El diseño metodológico del presente proyecto es No Experimental, porque no se efectuó ninguna manipulación de las variables.

Igualmente la Investigación es transversal exploratoria – descriptiva teniendo en cuenta que el objeto de estudio no ha sido analizado anteriormente como lo es el SGI escenario para la integración de la Responsabilidad Social en la CDMB y se describió la situación actual de la corporación, por tal razón la muestra fue no probabilística.

3.2 MÉTODO UTILIZADO

El método utilizado fue de carácter cualitativos, cumpliendo a cabalidad el propósito de la investigación. La investigación se desarrollo bajo la revisión documental del SGI.

3.3 MOMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.

El desarrollo de este proyecto de investigación se desplegó en cuatro momentos o fases.

3.3.1 Fase logística se identificaron las fuentes de información.

3.3.2 Fase de desarrollo se realizó la revisión documental y la determinación de los puntos de articulación, entre el SGI de la CDMB y la guía de RS ISO 26000.

3.3.3 Fase de Determinación de Propuesta Elaboración de la Propuesta para la incorporación de la RSE en el SGI de la CDMB.

3.3.4 Fase de Validación de la información Se validara la propuesta con expertos en el tema y se procederá a modificar la propuesta según recomendaciones.

3.4 PRESUPUESTO

Para el desarrollo del proyecto de investigación se utilizaron los recursos relacionados en la siguiente tabla.

Tabla 2. Presupuesto ejecución del proyecto.

DESCRIPCION	CANTIDAD	VR UNITARIO	VR TOTAL
Internet	1440 Horas	1.400	2.073.600
Libros	6	75.000	450.000
Impresiones y Fotocopias	2000	50	100.000
Transporte Local y Sostenimientos	160	3000	480.000
DESPLAZAMIENTO HACIA BUCARAMANGA (clases de investigación)	40 Viajes	40.000	1.600.000
TOTAL	\$ 4.703.600		

Fuente: Elaboración propia

3.5 CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

El cronograma establecido para el desarrollo del presente proyecto, presento algunas variaciones en donde los tiempos se retrasaron debido a la disponibilidad de información en cuanto el SGI de la CDMB y así mismo las actividades laborales de las estudiantes.

Tabla 3. Cronograma de Actividades

ACTIVIDADES	SEMESTRE II 2012						SEMESTRE I 2013						SEMESTRE II 2013						SEMESTRE I 2014						SEMESTRE II 2014					
	MESES																													
	JU	AG	SE	OC	NO	DI	EN	FE	MA	AB	MA	JU	JU	AG	SE	OC	NO	DI	EN	FE	MA	AB	MA	JU	JU	AG	SE	OC	NO	DI
SELECCIÓN DEL TEMA, EM- PRESA Y TITULO DEL PRO- YECTO																														
OBJETIVOS E INTERROGAN- TES DEL PROYECTO																														
DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA																														
JUSTIFICACIÓN, MARCO RE- FERENCIAL																														
METODOLOGÍA, PRESUPUES- TO, CRONOGRAMA Y RESUL- TADOS ESPERADOS																														
ENTREGA DE LOS AVANCES																														
EVALUACIÓN DE LAS ACTIVI- DADES DESARROLLADAS																														

[illegible]

DOCUMENTACIÓN Y ACTUALIZACIÓN EN RELACIÓN A LA CDMB Y EL PROYECTO ESTABLECIDO

CORRECCIÓN EN BASE A LA ACTUALIZACIÓN Y DETERMINACIÓN DE AJUSTES

APLICACIÓN DE DISEÑO METODOLÓGICO - TRABAJO DE CAMPO

RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

PROCESAMIENTO DE LA INFORMACIÓN

ENTREGA DE LOS NUEVOS AVANCES

EVALUACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

AJUSTE DE LAS ACTIVIDADES DESARROLLADAS

INTEGRACIÓN DE LA INFORMACIÓN DE DESARROLLO Y EVALUACIÓN

ENTREGA DE LOS NUEVOS AVANCES

[illegible]

4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

La información necesaria para el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados en el presente proyecto se recolectó a través de la revisión documental del Sistema Integrado de Gestión, de los temas de la ISO 26000 y de los Indicadores GRI en lo que tienen que con lo ambiental, la seguridad y salud ocupacional, la ética y tópicos conexos, con el fin de integrar la RSE en el SGI de la CDMB.

Se revisaron los siguientes documentos:

1. Manual del Sistema Integrado de Gestión y Control
2. Informe ejecutivo anual Modelo Estándar de Control Interno – MECI 2012
3. Informe pormenorizado de control interno de 2012.
4. Informes de auditorías internas y de seguimiento 2012 – 2013.
5. Informes de seguimiento y medición del proceso 2012- 2013
6. Informe de medición de los objetivos estratégicos definidos por la entidad 2012.
7. Último informe de rendición de cuentas presentado en audiencia pública 2012-2013.
8. Código de Buen Gobierno

Estos documentos permitieron definir los alcances de la organización en los diferentes elementos del Sistema Integrado de Gestión y control de la CDMB así como de su gestión.

El proceso de revisión documental otorgó elementos veraces para la obtención de la información necesaria para el análisis de los elementos obtenidos con el fin de hallar las sinergias y puntos faltantes para la articulación de la Responsabilidad social en el SGI.

Teniendo en cuenta los objetivos establecidos en el desarrollo de este proyecto, se presentan los resultados según estos.

4.1 CONTRASTACIÓN DEL SGI DE LA CDMB CON LOS TÓPICOS AMBIENTAL, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, ÉTICO Y CONEXOS.

En la actividad desarrollada para el cumplimiento del primer objetivo específico se buscaba analizar el SGI actual de la CDMB con los tópicos ambiente, seguridad y salud ocupacional, ético y conexos y hallar los temas de RSE que no se contemplan en el SGI de la entidad.

Inicialmente las investigadoras identificaron los aspectos que componen cada uno de los tópicos que se analizaron en materia de Responsabilidad Social (ambiental, seguridad y Salud Ocupacional, ético y conexos) realizando posteriormente la revisión y contraste con el SGI de la CDMB, partiendo del material dispuesto para ello por ésta entidad y la Norma ISO 26000:2010.

Posteriormente se realizó una revisión a la Norma ISO 26000:2010, Guía de Responsabilidad Social, en donde se identificaron los componentes marco de este proyecto de investigación y se definieron los aspectos de cada uno de estos. Se realizó un estudio documental del actual SGI de la CDMB, en el cual las investigadoras se detuvieron en la revisión del Manual del Sistema Integrado de Gestión y Control de la organización, informe de Gestión del año 2013, el código de buen Gobierno, entre otros, contrastando lo ya definido como resultado de la revisión de la norma y las directrices del SGI, logrando identificar los faltantes en el SGI con respecto a la Responsabilidad Social.

- **Tópico Ambiental**

1. Garantía de que las decisiones y actividades no impactan el medio ambiente.
2. Implementación de programas para evaluar, evitar, reducir, y mitigar los riesgos e impactos ambientales de sus actividades y disminuir la demanda energética.
3. Desarrollo e implementación de actividades de toma de conciencia y procedimientos de respuesta ante emergencias para reducir y mitigar los impactos ambientales.
4. Desarrollo de instrumentos económicos para contrarrestar los costes de incidentes ambientales.
5. Prevención y no reducción de la contaminación.
6. Conservación del uso y reutilización del agua en sus propias operaciones y estimulación de la conservación de agua dentro de su esfera de influencia.
7. Incorporación de la protección a hábitats naturales, especies, humedales, bosques, corredores de vida salvaje, áreas protegidas y terrenos agrícolas en diferentes proyectos en los que se puedan ver afectados.
8. Uso progresivo de una mayor proporción de productos de proveedores que utilicen tecnologías y procesos más sostenibles.

- **Tópico Seguridad y salud ocupacional**

1. Análisis y control de los riesgos para la salud y la seguridad derivados de sus actividades.
2. Desarrollo, implementación y mantenimiento de una política de S&SO.
3. Abordaje específico de las maneras en que los riesgos de SYSO afectan de forma diferente a mujeres embarazadas, lactantes o que recientemente han dado a luz, y a los hombres o trabajadores en circunstancias concretas, como discapacitados, los trabajadores inexpertos o los jóvenes.
4. Aseguramiento de que las medidas de SYSO establecidas no involucran gastos monetarios al trabajador.
5. Participación en decisiones de actividades relacionadas con SYSO, incluyendo la investigación de incidentes y accidentes.

- **Tópico ético**

1. Rendición de cuentas por el impacto en sus decisiones y actividades sobre la sociedad, la economía y el medio ambiente y del cumplimiento legal. Aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores y toma de medidas para repararlo. Acciones para prevenir que se repitan imprevistos o impactos negativos e involuntarios.
2. Transparencia en dar a conocer de forma clara, precisa y completa la información sobre políticas, decisiones y actividades de las que son responsables. En cuanto a Propósito, naturaleza y localización de sus actividades; Toma, revisión e implementación de sus decisiones; Normas y criterios frente a los cuales evalúa su RSE; Desempeño en referencia Significativas a la RS; Origen, monto y manejo de sus recursos financieros; Impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, economía y el medio ambiente; Identidad de sus partes interesadas, los criterios y procedimientos para su identificación, selección e involucramiento con ellas; en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política.
3. Prevención de la corrupción mediante la Identificación de los riesgos de corrupción e implementar y mantener políticas y prácticas que combatan la corrupción y la extorsión; Aseguramiento de que sus líderes proporcionan compromisos, motivación supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción; Apoyo y formación de los empleados y representantes en sus

esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción además de proporcionar incentivos por los avances en esas materias.

4. Comportamiento Ético basado en los valores de honestidad, equidad e integridad conllevando a la preocupación por las personas, animales y el medio ambiente y tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas. Este comportamiento se promueve a través de la identificación y declaración de sus valores y principios fundamentales; Desarrollo y utilización de estructuras de gobernanza que contribuyan a promover un comportamiento ético interno en su toma de decisiones e interacciones con otros; Reconocimiento adopción y aplicación de normas de comportamiento ético, acorde a su propósitos, actividades; El fomento y promoción del cumplimiento normativo de comportamiento ético; Solución o prevención de conflictos en toda la organización; Establecimiento y mantenimiento de sistemas de información de comportamientos no éticos.
5. Prácticas justas de operación dentro de las cuales se deberá contemplar: anticorrupción, establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción, además de informar a las autoridades competentes sobre la violación a la ley penal. Manejar una participación política responsable, así mismo es necesario promover la competencia justa en una organización, a través de promover la toma de conciencia entre los empleados, acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa.

- **Tópicos conexos**

1. Respeto a los derechos humanos, reconociendo tanto su importancia como su universalidad a través del Respeto, promoción en lo posible de los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos; Evitar beneficiarse de situaciones en las que no son protegidos; Realizar la debida diligencia, con el fin de identificar, prevenir, y abordar los impactos reales o potenciales de los derechos humanos en relación a sus actividades; con una política de derechos humanos en orientación a los grupos de interés; Medidas que evalúen las formas de afectación de los derechos humanos por parte de las actividades existentes y propuestas; Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades; Situaciones de riesgo para los derechos humanos, como los conflictos, inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, pobreza, sequia, desastres naturales, cultura de corrupción, participación en actividades extra que podrían afectar de manera significativa recursos naturales o perjuicio a la comunidad; No discriminación y grupos vulnerables; No contribución al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de las relaciones ligadas a sus actividades y grupos de interés: Determinación de discriminaciones con las mujeres,

discapacitados, los pueblos indígenas, migrantes, trabajadores migrantes y sus familias, las personas discriminadas negativamente por razón de su ascendencia, incluida su casta, raza, grupos vulnerables, sindicatos.

2. Diálogo social a través del Respeto en todo momento del derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente; No obstrucción a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente, despidiéndolos o discriminándolos, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo; Proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las finanzas y las actividades de la organización; Abstenerse de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos, de libertad de asociación y negociación colectiva.
3. Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo Proporcionando a todos los trabajadores en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico, oportunidades para la promoción profesional; Brindando ayuda cuando así lo requieran los trabajadores despedidos, para su acceso a un nuevo empleo, formación y asesoramiento; Facilitar del acceso y apoyo a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros las comunidades.
4. Participación activa y desarrollo de la comunidad en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades; Alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad; Promoción y apoyo a la educación en todos los niveles en involucrarse en acciones la calidad a la educación y el acceso a la misma; Promoción en particular de oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados; Promoción de actividades culturales coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos; Ayuda para proteger y conservar el patrimonio cultural; Análisis de la viabilidad económica de crear empleo, con lo cual puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, considerando el impacto de la subcontratación; Consideración de los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal; Ayuda a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando estos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad; Contribución al desarrollo de tecnologías innovadoras que

puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en la comunidad; asimismo en la erradicación de la pobreza y el hambre; Apoyo a iniciativas adecuadas para estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad; Dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible; Buscar eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización; Apoyo al acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades; Aliarse con otras organizaciones, incluido el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimientos y habilidades complementarias; Contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos.

5. Participación en política responsable formando a sus empleados y representantes e incrementando su toma de conciencia respecto de la participación política responsable y las contribuciones y cómo manejar los conflictos de interés; Establecimiento e implementación de política y directrices para gestionar las actividades de las personas contratadas para abogar en nombre de la organización
6. Competencia justa mediante la promoción de la toma de conciencia entre los empleados acerca de la importancia de cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa.

Tabla 4. Comparación tópicos Ambiental, Seguridad y Salud Ocupacional, ético y conexos con el SGI de la CDMB

SGI DE LA CDMB	ISO 26000
SUBSISTEMA AMBIENTAL	
El SGI contiene estrategias para minimizar el impacto ambiental.	La Guía RS va más allá del minimizar abogando por el no impacto ambiental.
Planes de acción como lo pide la Guía.	La Guía pide comprar a industrias cuyos productos vengan de tecnologías limpias, pero no se pudo verificar la compra de productos que vengan de tecnologías limpias.
Apoyo a industrias de tecnologías limpias, pero no se pudo verificar la compra de productos que vengan de tecnologías limpias.	

SUBSISTEMA SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL.

No hay propuestas de la Guía que no se encuentren en el SGI.

El SGI cumple con lo propuesto en la Guía

SUBSISTEMA ÉTICO

La Corporación Autónoma Regional para la defensa de la Meseta de Bucaramanga- CDMB, dando cumplimiento al Decreto 330 de 2007 y a la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública, desarrolla la rendición de cuentas en Audiencia Pública, de forma Anual.

C.1 - 4.2 Rendición de cuentas por el impacto en sus decisiones y actividades sobre la sociedad, la economía y el medio ambiente y del cumplimiento legal.

Aceptación de responsabilidad cuando se cometen errores y toma de medidas para repararlo.

En esta rendición, la CDMB, presenta públicamente su gestión con vigencia del año inmediatamente anterior, dando a conocer a servidores, contratistas, comunidad civil, representantes de los sectores públicos y privados, ONG'S, ambientalistas, Juntas de acción comunal y en general a la comunidad, el estado de cumplimiento del Plan de Acción en ejecución.

Acciones para prevenir que se repitan imprevistos o impactos negativos e involuntarios.

Dentro del contenido de la Rendición de Cuentas, la CDMB, expone entre otras:

- Estados Financieros de la Vigencia
 - Programas y Proyectos y metas de la Vigencia – Nivel de Cumplimiento.
 - Sistema Integrado de Gestión.
 - Informe de Resultados de las Auditorías de Control Interno
 - Informe de Petición quejas y
-

reclamos.

4. Mecanismos para la Participación del Ciudadano: La cual tiene como objetivo incrementar el nivel de satisfacción de la población del área de Jurisdicción a través de una mayor calidad del servicio, la identificación de necesidades, expectativas e intereses del ciudadano.

Igualmente en esta rendición de cuentas, los asistentes, manifiestan sus inquietudes o apreciaciones sobre la gestión de la CDMB, en su jurisdicción, entre otras actividades realizadas por la CDMB, en los diferentes municipios están:

- Jornadas de Limpieza y Ornato
- Obras de Mitigación
- Recuperación de Fuentes Hídricas.
- Obras de Tratamiento de taludes de tierra beneficiando a varias familias de las diferentes comunidades.

Algunas organizaciones han implementado durante muchos años un sistema de gestión ambiental, desarrollando dentro de ellos temáticas de producción más limpia de forma exitosa, motivo por el cual la CDMB crea dentro del programa OCAMS un componente adicional de apadrinamiento y responsabilidad social ambiental, donde las organizaciones con amplia experiencia en temas de producción más limpia pueden asesorar a pequeñas organizaciones y comunidades que hacen parte del área

de jurisdicción de la Corporación.

Es así como en la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB, se establecen compromisos relacionados con el direccionamiento de la Corporación, la relación con los órganos de control externo, la gestión íntegra, la gestión del talento humano, la comunicación e información, la calidad y el control interno, la responsabilidad social, los conflictos de interés, la contratación pública, y la gestión del riesgo; ejes temáticos orientados a la interacción de la Corporación con los grupos de interés³².

C.2 - 4.3 Transparencia en dar a conocer de forma clara, precisa y completa la información sobre políticas, decisiones y actividades de las que son responsables. En cuanto a Propósito, naturaleza y localización de sus actividades; Toma, revisión e implementación de sus decisiones; Normas y criterios frente a los cuales evalúa su RSE; Desempeño en referencia significativa a la RS; Origen, monto y manejo de sus recursos financieros; Impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, economía y el medio ambiente; Identidad de sus partes interesadas, los criterios y procedimientos para su identificación, selección e involucramiento con ellas; en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política.

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, dentro de su Plan de Acción 2012 – 2015 “Ambiente para la Gente”, determinó como estrategias la lucha contra la corrupción la creación de compromisos para luchar contra la corrupción en la entidad en sus servidores públicos en cargos directivos

C.3 - 6.6.3.2 Prevención de la corrupción mediante la Identificación de los riesgos de corrupción e implementar y mantener políticas y prácticas que combatan la corrupción y la extorsión.

³² CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO. CDMB. CÓDIGO: E-GE-DE06 Versión: 2 Fecha: 26/09/2013 Proceso Gestión Estratégica. Pág. 3 de 124

y contratistas. Además la corporación se compromete a seleccionar su personal teniendo en cuenta sus valores con el fin de que estos no incurran en actos corruptos y la mejora en la atención al ciudadano.

Aseguramiento de que sus líderes proporcionan compromisos, motivación supervisión en la implementación de políticas anti- corrupción.

Desde el año 2010 la CDMB adopta dentro de su documentación la guía de administración del riesgo del DAFP, instrumento que ha permitido identificar, analizar y valorar los riesgos tomando acciones de tratamiento adecuadas para Evitar, Mitigar o Asumir Riesgos por los diferentes procesos Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación.

Igualmente la Entidad, cuenta con un plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano, en el cual la CDMB permite definir en este “continuar la armonización del mapa de riesgos de corrupción a partir de los mapas de riesgos por procesos ya implementados y definir las medidas CUALES para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la CDMB, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.”³³

La CDMB, estableció para la ejecución de este plan de Anticorrupción dos

³³PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.. Corporación Autónoma Regional Para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB 2013-2015. Bucaramanga. Santander. Colombia. Julio de 2013. Pág. 17 de 24.

componentes, siendo estos:

1. Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para mitigarlos, en el cual Para la vigencia 2014, el Proceso de Gestión Estratégica, lideró las etapas de identificación, análisis, valoración y tratamiento de los riesgos por proceso y se continua incorporando el componente “corrupción”, con el fin de realizar la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiéndonos a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción³⁴
2. Estrategia Anti trámites: La estrategia estará enmarcada en racionalización, publicación y automatización de los trámites.

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una comunicación fluida con otras instituciones públicas, privadas, sectoriales, gremiales y sociales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el gran objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas

Apoyo y formación de los empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción además de proporcionar incentivos por los avances en esas materias.

³⁴PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.. Corporación Autónoma Regional Para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga CDMB 2013-2015. Bucaramanga. Santander. Colombia. Julio de 2013. Pág. 17 de 24.

prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades.

Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior o con otros entes.

Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores.

Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.

Articular las acciones de control social con los programas y proyectos incluidos en el Plan de Gestión y demás instrumentos de planeación.

En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y la adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Código de Buen Gobierno; y establecer

mecanismos de seguimiento a los contratos³⁵.

En el manual del Sistema Integrado de Gestión y Control, se enmarca dentro del numeral de valores corporativos, el Código de Comportamiento Ético, según Resolución 001444 de 31 de Diciembre de 2009, que de manera general corresponden a Compromiso, confianza, Conocimiento, cordialidad, responsabilidad, como valores corporativos básicos, además de los valores corporativos complementarios donde se enmarca la Imparcialidad y Equidad, Respeto, Solidaridad, Perseverancia, Idoneidad, Celeridad, Austeridad, Discreción, Veracidad, Disciplina, Tolerancia, Orden, Honestidad, Pertenencia y Cumplimiento³⁶.

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, se orienta hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, estimulando la participación ciudadana, a través de espacios y escenarios propicios para la participación efectiva y aplicando las políticas en materia ambiental que propendan por el mejoramiento de la calidad de vida de la población – especialmente de la más vulnerable-,

C.4 - 4.4 Comportamiento Ético basado en los valores de honestidad, equidad e integridad conllevando a la preocupación por las personas, animales y el medio ambiente y tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas. Este comportamiento se promueve a través de la identificación y declaración de sus valores y principios fundamentales;

³⁵ CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO. CDMB. CÓDIGO: E-GE-DE06 Versión: 2 Fecha: 26/09/2013 Proceso Gestión Estratégica. Pág. 18, 19 de 124

³⁶ MANUAL DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN Y CONTROL. Corporación Autónoma Regional Para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB Código: E-GE-MA01. Versión:11. Fecha: 02/07/2013. Pág. 26 de 51.

asegurando la oferta de bienes y servicios ambientales bajo criterios de sostenibilidad.

Es Política Integrada de Gestión de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB., contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de la población garantizando la oferta de bienes y servicios ambientales bajo principios de sostenibilidad, con especial cuidado en la preservación del recurso hídrico y la gestión integral del riesgo, incorporando estrategias de prevención de la contaminación que permitan minimizar los impactos ambientales generados en la prestación de los servicios; apoyada en el cumplimiento de la legislación vigente y demás requisitos de su competencia³⁷.

Desarrollo y utilización de estructuras de gobernanza que contribuyan a promover un comportamiento ético interno en su toma de decisiones e interacciones con otros.

La integración de los principios, valores y prácticas de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB en el Código de Buen Gobierno, permite orientar la interiorización de los preceptos éticos en la gestión de los Servidores Públicos, fortaleciendo las relaciones con la ciudadanía a partir de actuaciones transparentes, justas, leales y eficaces, que aseguren un mejor uso de los recursos en beneficio de la Comunidad³⁸.

Reconocimiento adopción y aplicación de normas de comportamiento ético, acorde a su propósitos, actividades; El fomento y promoción del cumplimiento normativo de comportamiento ético.

³⁷ Manual del sistema integrado de Gestión y control pág. 31.

³⁸ CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO. Código: e-ge-de06 versión: 2 fecha: 26/09/2013 proceso gestión estratégica. Pág. 2.

La CDMB en su Código de buen gobierno hace referencia a la Tolerancia, para lo cual expresan; aceptaremos con humildad las diferentes acciones y reacciones de los demás, aún sin estar de acuerdo, siempre y cuando no contengan lesiones o agravios en contra de la Institución o de cualquiera de sus integrantes. Caso contrario primará el derecho y el respeto o las normas generalmente aceptadas en el bien común ³⁹ .	Solución o prevención de conflictos en toda la organización.
---	--

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, dispondrá de los medios informativos necesarios para permitir a los gremios económicos el acceso a su información no reservada por mandato de ley ⁴⁰ .	Establecimiento y mantenimiento de sistemas de información de comportamientos no éticos.
---	--

Toda información que se brinde debe ser exacta, oportuna y reflejar fielmente los hechos. No deberá de ninguna manera, por su forma o contenido, conducir al receptor a engaño, a cometer algún error o a tomar una decisión equivocada⁴¹.

Siempre se tendrá en cuenta que la información que se maneje tiene el carácter público, en los términos establecidos en la ley. Corresponde a todos los funcionarios mantener la

³⁹ CDMB, Código de Buen Gobierno. CÓDIGO: E-GE-DE06 Versión: 2 Fecha: 26/09/2013 Proceso Gestión Estratégica. Pág. 10 de 124

⁴⁰ Ibid., p. 112 de 124

⁴¹ Ibid., p. 6 de 124

honestidad y la integridad en el manejo de la misma.

No están permitidas situaciones de interferencia entre grupos de interés, las cuales se puedan aprovechar para los colaboradores o para un tercero. Las decisiones que se tomen en razón de las funciones no deben implicar la omisión de obligaciones legales, contractuales o morales a las que se está sujeto⁴².

Todas las personas relacionadas con la Corporación, ya sea con vínculo laboral o jurídico, deben actuar con fidelidad, lealtad, honestidad, legalidad y verdad en todas las actividades relacionadas con el ejercicio de la actividad administrativa, su conducta personal y otros asuntos de la entidad⁴³.

Se acatarán las políticas, normas, procedimientos y directrices de funcionamiento de la Entidad establecidas por la Constitución Política, la Ley, Acuerdos, Decretos y Resoluciones, por lo cual todas las actuaciones deberán estar en concordancia permanente con los principios y valores organizacionales y con los criterios definidos por la Corporación⁴⁴.

C.5 - 6.6.1 Prácticas justas de operación dentro de las cuales se deberá contemplar: las relaciones entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros; Anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relación con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad.

⁴²Ibid.. p. 6 de 124

⁴³Ibid., p. 6 de 124

⁴⁴ Ibid., p. 6 de 12.

SUBSISTEMA TÓPICOS CONEXOS

Plan de Acción con Enfoque de Género.

La Corporación declara expresamente su compromiso con la protección de los derechos fundamentales, salvaguardando los parámetros básicos de protección a la vida, a la libertad, a la igualdad, a la dignidad humana, a la intimidad, al libre desarrollo de la personalidad, a la libertad de conciencia y de cultos, a la información, al trabajo, a la asociación, al respeto a la naturaleza, a la intervención ciudadana activa, y a la solidaridad, entre otros⁴⁵.

La CDMB se compromete con la formulación e implementación de este plan de acción de transversalización (sic) del enfoque de género, promoviendo la participación de la mujer, en la toma de decisiones relativas al tema ambiental, buscando disminuir las brechas de desigualdades de género en el área de su jurisdicción. Este Plan se elabora atendiendo al requerimiento emanado de la Procuraduría General de la Nación a través de la Procuraduría Delegada para la Defensa de los Derechos, de la Infancia, la Adolescencia y la Familia junto con la Procuraduría Delegada para Asuntos Ambientales y Agrarios

D.1 - 6.3 Respeto a los derechos humanos, reconociendo tanto su importancia como su universalidad a través del Respeto, promoción en lo posible de los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos; Evitar beneficiarse de situaciones en las que no son protegidos; Realizar la debida diligencia, con el fin de identificar, prevenir, y abordar los impactos reales o potenciales de los derechos humanos en relación a sus actividades; con una política de derechos humanos en orientación a los grupos de interés; Medidas que evalúen las formas de afectación de los derechos humanos por parte de las actividades existentes y propuestas; Acciones para tratar los impactos negativos de sus decisiones y actividades; Situaciones de riesgo para los derechos humanos, como los conflictos, inestabilidad política, fallos del sistema democrático o judicial, pobreza, sequia, desastres naturales, cultura de corrupción, participación en actividades extra que podrían afectar de manera significativa recursos naturales o perjuicio a la comunidad; No discriminación y grupos vulnerables; No contribución al ejercicio de prácticas discriminatorias a través de las relaciones ligadas a sus actividades y grupos de interés: Determinación de

⁴⁵Ibid., p. 108 de 124.

mediante solicitud SIAF No 52963 de fecha 10 de febrero de 2013⁴⁶.

La Corporación ha brindado asesoría, apoyo, capacitación y acompañamiento a grupos y asociación de mujeres con resultados muy positivos en cuanto al incremento cada vez mayor de mujeres participantes, con diferentes roles y oportunidades⁴⁷.

discriminaciones con las mujeres, discapacitados, los pueblos indígenas, migrantes, trabajadores migrantes y sus familias, las personas discriminadas negativamente por razón de su ascendencia, incluida su casta, raza, grupos vulnerables, sindicatos.

D.2 - 6.4.5 Diálogo social a través del Respeto en todo momento del derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente; No obstrucción a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente, despidiéndolos o discriminándolos, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo; Proporcionar a los representantes de los trabajadores debidamente designados, acceso a los lugares de trabajo, a los trabajadores a quienes representan, a las instalaciones necesarias para desempeñar su rol y a la información que les permita obtener una perspectiva verdadera y clara de las

⁴⁶CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA. plan de acción con enfoque de género. CDMB 2013-2015. p.26

⁴⁷Ibid., p. 26.

	finanzas y las actividades de la organización; Abstenerse de alentar a los gobiernos a restringir el ejercicio de los derechos, internacionalmente reconocidos, de libertad de asociación y negociación colectiva.
En el Código del Buen Gobierno, la corporación estableció la política de Gestión del Talento Humano en donde se compromete con la protección y desarrollo de los servidores públicos, para dar cumplimiento al compromiso mencionado anteriormente, la CDMB: • Trabaja por la vinculación de servidores públicos y contratistas que muestren mayor idoneidad. • Establecerá el plan de desarrollo del talento humano mediante el programa de formación, plan de bienestar y Salud Ocupacional. • Adoptará estrategias para la preparación de los trabajadores que cumplen con los requisitos de ley para ser beneficiados por la pensión y retirarse de la entidad.	D.3 - 6.4.7 Desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo proporcionando a todos los trabajadores en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico, oportunidades para la promoción profesional; Brindando ayuda cuando así lo requieran los trabajadores despedidos, para su acceso a un nuevo empleo, formación y asesoramiento; Facilitar del acceso y apoyo a la educación y el aprendizaje permanente de los miembros las comunidades.
La corporación en su Código de Ética ha establecido la política de responsabilidad social con la comunidad estimulando la participación activa de la ciudadanía en actividades y espacios que propendan por la calidad de vida de la misma, asegurando el cumplimiento de los derechos humanos.	D.4 - 6.8 Participación activa y desarrollo de la comunidad en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades; Alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad.

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, se orienta hacia el bienestar social de la comunidad en todas sus actuaciones, estimulando la participación ciudadana, a través de espacios y escenarios propicios para la participación efectiva y aplicando las políticas en materia ambiental que propendan por el mejoramiento de la calidad de vida de la población – especialmente de la más vulnerable-, asegurando la oferta de bienes y servicios ambientales bajo criterios de sostenibilidad⁴⁸.

La Corporación ha brindado asesoría, apoyo, capacitación y acompañamiento a grupos y asociación de mujeres con resultados muy positivos en cuanto al incremento cada vez mayor de mujeres participantes, con diferentes roles y oportunidades⁴⁹.

Promoción y apoyo a la educación en todos los niveles en involucrarse en acciones la calidad a la educación y el acceso a la misma.

Promoción en particular de oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados.

Ayuda para proteger y conservar el patrimonio cultural.

Promoción de actividades culturales coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos.

⁴⁸CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO. CDMB. CÓDIGO: E-GE-DE06 Versión: 2 Fecha: 26/09/2013 Proceso Gestión Estratégica. Pág. 108 de 124.

⁴⁹ CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA. plan de acción con enfoque de género. CDMB 2013-2015. Pág. 26.

	Análisis de la viabilidad económica de crear empleo, con lo cual puede realizar inversiones directas que alivien la pobreza, considerando el impacto de la subcontratación.
	Consideración de los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal.
Algunas organizaciones han implementado durante muchos años un sistema de gestión ambiental, desarrollando dentro de ellos temáticas de producción más limpia de forma exitosa, motivo por el cual la CDMB crea dentro del programa OCAMS un componente adicional de apadrinamiento y responsabilidad social ambiental, donde las organizaciones con amplia experiencia en temas de producción más limpia pueden asesorar a pequeñas organizaciones y comunidades que hacen parte del área de jurisdicción de la Corporación⁵¹.	Ayuda a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando estos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad; Contribución al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en la comunidad.
Convenio de Cooperación Ambiental de la CDMB con la zona franca Santander y la Andi. Con la firma de este convenio, la CDMB se compromete a: 1- Brindar la asesoría y acompañamiento técnico para minimizar los posibles impactos ambientales generados por las diferentes actividades realizadas en la ZFS. 2- Construir una alianza público-privada para crear los instrumentos	Buscar eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o servicio proporcionado por la organización.

⁵¹ Ibid., p. 30

idóneos que permitan generar una producción más limpia. 3- Establecer los mecanismos que faciliten el óptimo y eficiente desarrollo de los procesos y trámites ambientales para garantizar el cumplimiento de la normatividad ambiental legal vigente⁵².

En Lebrija se ha capacitado a 35 líderes ambientales en saneamiento básico (colocación filtros para el agua, residuos sólidos dentro de las viviendas); como amas de casa les ha permitido mejor calidad de agua y por ende el bienestar de la familia. Este grupo está constituido por mujeres jóvenes, mujeres presidentas de Juntas de Acción Comunal urbanas, quienes no están asociadas entre sí⁵³.

Apoyo al acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades.

Dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible.

Adicionalmente, bajo el criterio de corresponsabilidad social, promoverá acciones con los gremios tendientes al mejoramiento de la calidad de vida de la población más vulnerable, desde el enfoque del medio ambiente y el desarrollo sostenible, a partir de acciones como la suscripción de convenios de *Producción Más Limpia* con el sector productivo, a fin de generar un trabajo colaborativo que busca el cumplimiento de las normas ambientales y por tanto un mejor desempeño ambiental de los sectores, y la aplicación de programas como

Aliarse con otras organizaciones, incluido el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimientos y habilidades complementarias.

Contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos.

Apoyo a iniciativas adecuadas para a estimular la diversificación de la actividad económica existente en la

⁵² CORPORACION AUTONOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA. Informe de Gestión – I Semestre de 2013 pág., 28.

⁵³ CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA. plan de acción con enfoque de género. CDMB 2013-2015. Pág. 30

Ecoprofit y Hospital Verde, que genera comunidad. un reconocimiento público a su gestión ambiental ⁵⁴ . Ecoprofit además Asimismo en la erradicación de la contempla actividades de pobreza y el hambre. responsabilidad social empresarial.

Fuente: Elaboración propia a partir de la ISO 26000 y la documentación del SGI de la CDMB.

4.2 INCLUIR EN CADA TEMA CORRESPONDIENTE DEL SGI DE LA CDMB LOS TÓPICOS NO INCLUIDOS SOBRE AMBIENTE, SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL, ÉTICOS Y CONEXOS DE RSE.

Teniendo en cuenta la revisión mencionada en el punto anterior, se identificaron unos posibles aspectos de RSE a incluir según los tópicos analizados al nuevo SGI. Los cuales se presentan en la siguiente tabla, identificados por tópico analizado.

Tabla 5. Tópicos de RSE a incluir en el Nuevos SGI de la Corporación Autónoma para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB.

NUEVO SGI	PROCESO DEL SIGC RESPONSABLE
AMBIENTAL	
La CDMB debe seleccionar proveedores cuyos productos vengan de tecnologías limpias y/o productos ecológicos, que generen un menor impacto ambiental que otros.	Adquisición de Bienes y Servicios
ÉTICO Y CONEXOS	
La CDMB debe rendir cuentas por el impacto en sus decisiones y actividades sobre la sociedad, la economía y el medio ambiente y del cumplimiento legal.	Gestión Estratégica, Gestión Jurídica, Procesos Misionales, Relacion con partes interesadas.

⁵⁴ CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO. CDMB. CÓDIGO: E-GE-DE06 Versión: 2 Fecha: 26/09/2013 Proceso Gestión Estratégica. Pág. 112 de 124

NUEVO SGI	PROCESO DEL SIGC RESPONSABLE
La CDMB debe aceptar la responsabilidad cuando se cometen errores y tomar medidas para repararlo.	Gestión Estratégica
La CDMB debe establecer acciones para prevenir que se repitan imprevistos o impactos negativos e involuntarios.	Todos los procesos
La CDMB debe ser transparente en dar a conocer de forma clara, precisa y completa la información sobre políticas, decisiones y actividades de las que son responsables. En cuanto a Propósito, naturaleza y localización de sus actividades; Toma, revisión e implementación de sus decisiones; Normas y criterios frente a los cuales evalúa su RSE; Desempeño en referencia significativa a la RS; Origen, monto y manejo de sus recursos financieros; Impactos conocidos y probables de sus decisiones y actividades en sus partes interesadas, la sociedad, economía y el medio ambiente; Identidad de sus partes interesadas, los criterios y procedimientos para su identificación, selección e involucramiento con ellas; en lo que respecta a sus políticas y actividades relacionadas con hacer lobby, sus contribuciones políticas y su participación política.	Gestión Estratégica
La CDMB debe prevenir la corrupción mediante la Identificación de los riesgos de corrupción e implementar y mantener políticas y prácticas que combatan la corrupción y la extorsión. Igualmente debe asegurar de que sus líderes proporcionan compromisos, motivación supervisión en la implementación de políticas anti- corrupción	Todos los procesos
La CDMB debe actuar bajo un comportamiento Ético basado en los valores de honestidad, equidad e integridad conllevando a la preocupación por las personas, animales y el medio ambiente y tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas. Este comportamiento se promueve a través de la identificación y declaración de sus valores y principios fundamentales;	Todos los procesos

NUEVO SGI	PROCESO DEL SIGC RESPONSABLE
La CDMB debe desarrollo y utilizar unas estructuras de gobernanza que contribuyan a promover un comportamiento ético interno en su toma de decisiones e interacciones con otros.	Gestión Estratégica
La CDMB debe reconocer, adoptar y aplicar normas de comportamiento ético, acorde a sus propósitos y/o actividades; El fomento y promoción del cumplimiento normativo de comportamiento ético.	Gestión Estratégica, Gestión del Talento Humano
La CDMB debe implementar estrategias para la solución o prevención de conflictos en toda la organización.	Gestión del Talento Humano
La CDMB debe establecer y mantener sistemas de información de comportamientos no éticos.	Gestión del Talento Humano – Gestión de Tecnología de la Información.
La CDMB debe implementar prácticas justas de operación dentro de las cuales se deberá contemplar: las relaciones entre organizaciones y sus socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores y las asociaciones de las cuales son miembros; Anticorrupción, participación responsable en la esfera pública, competencia justa, comportamiento socialmente responsable, relación con otras organizaciones y en el respeto a los derechos de la propiedad.	Todos los procesos
La CDMB debe trabajar bajo el respeto a los derechos humanos, reconociendo tanto su importancia como su universalidad a través del Respeto. Así mismo debe promover los derechos establecidos en la Carta Universal de los Derechos Humanos y evitar beneficiarse de situaciones en las que no son protegidos. La CDMB debe realizar la debida diligencia, con el fin de identificar, prevenir, y abordar los impactos reales o potenciales de los derechos humanos en relación a sus actividades; con una política de derechos humanos en orientación a los grupos de interés.	Gestión Estratégica, Gestión del Talento Humano

NUEVO SGI	PROCESO DEL SIGC RESPONSABLE
La CDMB debe tener un diálogo social a través del Respeto en todo momento del derecho de los trabajadores a formar sus propias organizaciones o a unirse a ellas para avanzar en la consecución de sus intereses o para negociar colectivamente; La CDMB no podrá obstruir a los trabajadores que busquen formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente, despidiéndolos o discriminándolos, a través de represalias o llevando a cabo alguna amenaza directa o indirecta que cree un ambiente de intimidación o miedo.	Gestión del Talento Humano
La CDMB deberá promover una participación activa y desarrollo de la comunidad en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades. Alentar y apoyar a los ciudadanos para que actúen como voluntarios en los servicios a la comunidad.	Cultura Ambiental – Relaciones con partes Interesadas.
La CDMB deberá promover y apoyar a la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones la calidad a la educación y el acceso a la misma.	Gestión del Talento Humano
La CDMB deberá promover en particular de oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados. Así mismo deberá ayudar para proteger y conservar el patrimonio cultural y promover de actividades culturales coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos	Cultura Ambiental, Gestión del Conocimiento Ambiental, Relaciones con Partes Interesadas
La CDMB deberá ayuda a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando estos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad; La CDMB deberá Contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en la comunidad.	Cultura Ambiental, Gestión del Conocimiento Ambiental, Relaciones con Partes Interesadas

NUEVO SGI	PROCESO DEL SIGC RESPONSABLE
La CDMB apoyara al acceso duradero y universal a servicios esenciales en materia de salud y a agua potable y servicios sanitarios adecuados, como medio para prevenir enfermedades. Igualmente deberá dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible	Cultura Ambiental, Gestión del Conocimiento Ambiental, Relaciones con Partes Interesadas
La CDMB deberá aliarse con otras organizaciones, incluido el gobierno, las empresas o las ONG, con el fin de maximizar sinergias y hacer uso de recursos, conocimientos y habilidades complementarias. Así mismo deberá contribuir a programas que proporcionen acceso a alimentación y otros productos esenciales para los grupos vulnerables o discriminados y para personas con bajos ingresos. La CDMB deberá apoyar a iniciativas adecuadas para a estimular la diversificación de la actividad económica existente en la comunidad y trabajar en la erradicación de la pobreza y el hambre.	Gestión Estratégica, Procesos Misionales, Relaciones con partes interesadas.
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	
La CDMB debe brindar apoyo y formación de los empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción además de proporcionar incentivos por los avances en esas materias.	Gestión Estratégica, Gestión del Talento Humano, Evaluación y Seguimiento del SIGC.
La CDMB deberá gestionar el desarrollo humano y formación en el lugar de trabajo proporcionando a todos los trabajadores en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico, oportunidades para la promoción profesional.	Gestión del Talento Humano
La CDMB deberá considerar los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal.	Gestión Estratégica, Gestión del Talento Humano
La CDMB debe buscar eliminar los impactos negativos en la salud de cualquier proceso de producción, producto o	Procesos Misionales, Gestión de Recursos

NUEVO SGI	PROCESO DEL SIGC RESPONSABLE
servicio proporcionado por la organización.	físicos, Evaluación y Seguimiento del SIGC, adquisición de Bienes y Servicios.

Fuente: Elaboración propia a partir de la ISO 26000 y la documentación del SGI de la CDMB.

Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que la entidad en los tópicos de seguridad y salud ocupacional y ambiental, tiene un alto compromiso y a lo largo de la implementación y mantenimiento del SGI, ha logrado definir e implementar estrategias que le permiten un buen desempeño y una mejora continua en estos aspectos.

Las investigadoras después de esta revisión y como se menciona en la tabla 5, identifican en materia ambiental a la entidad, establecer estrategias de desarrollo sostenible como es el incentivar y promover la producción industrial del área de jurisdicción la aplicación de tecnologías limpias, entre otras estrategias que sean preventivas y no correctivas.

Igualmente en Seguridad y Salud Ocupacional, se identifica el aspecto de promover la formación en todos los niveles de la organización, que aunque la entidad define un plan de capacitación, se recomienda ampliar los temas de formación permitiendo a todos los trabajadores adquirir mayor conocimientos que permitan un desarrollo de sus habilidades y formación logrando un crecimiento profesional.

Finalmente, la gran mayoría de aspectos identificados se relacionan con el tópico de ética y conexos, en donde la entidad aunque desarrolla actividades de impacto a la comunidad y establece e implementa un código de buen gobierno dentro de esta, deberá definir estrategias que permitan un mayor impacto de desarrollo de la comunidad y demás partes interesadas bajo la gestión ética de la entidad la cual deberá tener mayor apropiación por parte de los trabajadores, en materia de anti corrupción, promoción de oportunidades de aprendizaje para grupos vulnerables o discriminados, ayuda a la protección y conservar el patrimonio cultural, promoción de actividades culturales coherentes con el principio de respeto a los derechos humanos, entre otros.

Posteriormente se realizó la revisión de los indicadores del SGI de la CDMB y los indicadores del Global Reporting Initiative – GRI. En la revisión de estos se identificaron los indicadores GRI en materia de desempeño ambiental, prácticas laborales, derechos humanos y sociedad que la entidad debía anexar para realizar el seguimiento y medición a su gestión con énfasis en RSE.

Es importante aclarar que los indicadores definidos no son objeto de validación, ya que estos son parte de la estructura de reportes de sostenibilidad más utilizada en el mundo.

En la siguiente tabla, se relacionan los indicadores con los que actualmente la organización mide su gestión.

Tabla 6. Indicadores actuales de la CDMB

Resultado de los Objetivos del SIGC				
Tópico	Objetivo del SIGC	Indicador	Meta	Resultado
Conexos	Generar espacios y escenarios propicios para la participación efectiva.	Índice de Transparencia	85 a 100	
Ambiental	Disminuir el consumo per cápita de agua	Consumo per cápita de agua	497.398 m ³ / 10.000 ha/año	480.237 m ³ / 10.000 hab/año
Ambiental	Aumentar el porcentaje de vehículos que cumplen las normas de emisiones	Emisión por fuentes móviles	10%	10%
Ambiental	Disminuir la disposición per cápita de residuos sólidos	Disposición per cápita de residuos sólidos	0,66 Kg/hab/día	0,63 Kg/hab/día
Conexos	Disminuir el número de sanciones ambientales por cada 10.000 habitantes	Índice de sanciones ambientales	319 sanciones	225 sanciones
Ambiental	Conservar la cobertura de bosques naturales existentes en el año 2010	Estrategias de Conservación de bosques naturales	98%	100%
Ambiental	Verificar el cumplimiento de la Planes de Saneamiento y Manejo de Vertimientos	Cumplimiento del PSMV	13 Municipios	13 Municipios
Conexos	Reducir el tiempo de duración de los trámites de los procesos sancionatorios acorde con los términos de la norma.	Índice de Eficiencia en Trámites Sancionatorios	240 días	150 días

Resultado de los Objetivos del SIGC				
Tópico	Objetivo del SIGC	Indicador	Meta	Resultado
Ambiental	Disminuir la carga contaminante de origen industrial	índice de carga contaminante	5% Reducción	1% DBO y 51% en SST
Ambiental	Restauración Ecológica Rehabilitación de áreas disturbadas	cantidad de material vegetal entregado en condición de fomento para los diferentes sistemas	40 has	865 h
Ético	Desarrollo de las cadenas de valor de biocomercio que implementen el desarrollo sostenible de los recursos naturales y la biodiversidad en el área de jurisdicción de la CDMB.	Actores de la cadena vinculados	3 cadenas de valor en desarrollo	2 cadenas de valor
Conexos	Aumentar el conocimiento de amenazas naturales	Conocimiento de amenazas naturales del área jurisdicción	47,50%	46,90%
Seguridad y Salud Ocupacional	Contar con un recurso humano competente y en condiciones laborales favorables.	Recurso humano competente Clima laboral	80%	83%
Seguridad y Salud Ocupacional	Prevenir la ocurrencia de accidentes y enfermedades profesionales durante el desarrollo de actividades.	Indice de Prevención ATEP	>70%	100%

Resultado de los Objetivos del SIGC				
Tópico	Objetivo del SIGC	Indicador	Meta	Resultado
Seguridad y Salud Ocupacional	Reconocer, evaluar y controlar los factores de riesgos que se originan en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud de los trabajadores.	Índice de Factores de Riesgos	100%	100%
Seguridad y Salud Ocupacional	Realizar inspecciones de seguridad para la identificación y control de condiciones subestándar.	Inspecciones de Seguridad	100%	100%
Conexos	Reconocer, evaluar y controlar los factores de riesgos que se originan en los lugares de trabajo y que puedan afectar la salud y bienestar de los trabajadores y de la comunidad.	Índice de intervención a la comunidad	1 semestral	1
Ambiental	Realizar una adecuada gestión de los aspectos ambientales identificados y priorizados en la entidad, asociados a la generación de residuos, el uso del papel, manejo de productos químicos y consumo de agua y energía.	Incremento de Residuos Aprovechables	Mantener en promedio 130kl de residuos aprovechables	Promedio de 145 kl
		Disminución de Residuos Peligrosos	100% de los residuos peligrosos se entregan al programa posconsumo	Entrega de luminarias y baterías
		Disminución Consumo de papel	Reducir el 5%	Se redujo el 4%

Resultado de los Objetivos del SIGC				
Tópico	Objetivo del SIGC	Indicador	Meta	Resultado
		Gestión de Productos químicos	Identificar el 100% de los productos químicos	100%
		Disminución del consumo de energía eléctrica	Disminuir el 1%	Aumentó 0.24%
		Disminución del consumo de Agua	Disminuir el 1%	Disminuir el 1%
		Disminución del consumo de Gas	Disminuir el 5%	

Teniendo en cuenta lo anterior, aunque la CDMB, realiza una medición de su gestión mediante los indicadores relacionados anteriormente, se evidencia que actualmente no se realiza un seguimiento total en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

En mención a esto, las autoras del proyecto, realizaron la revisión de los indicadores GRI, e identificaron los indicadores a incluir para que la entidad realice una medición integral en RSE, en la siguiente tabla se relacionan los indicadores faltantes, siendo clasificados en los tópicos mencionados en el documento:

Tabla 7. Indicadores del GRI a incluir en el SIGC de la CDMB.

INDICADORES DEL GRI A INCLUIR
ÉTICO Y CONEXOS
Número total de incidentes de discriminación
Porcentaje de personal de seguridad formado en las políticas o procedimientos de la organización en cuanto a aspectos de derechos humanos que son relevantes para las operaciones
Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.
Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anticorrupción de la organización
Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias por incumplimiento de leyes y regulaciones
Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de recursos humanos.
Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación
Número de reclamaciones relacionadas con el campo de los derechos humanos, abordadas y resueltas a través de un mecanismo formal de reclamaciones
Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo
Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.
Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL
Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región
Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.
Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.
Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.
Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.
AMBIENTAL
Misiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.

Fuente: Elaboración propia

4.3 ELABORAR LA PROPUESTA METODOLÓGICA QUE INCORPORE EN EL SGI DE LA CDMB TEMAS E INDICADORES RSE.

Es así como compendiando toda ésta información se diseñó la siguiente propuesta metodológica estructurada bajo el enfoque del ciclo PHVA:

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA ARTICULAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CON EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Buscar la mejora continua a través de la implementación articulada de la RS con los sistemas de gestión que se aplican en la CDMB, con miras a mantener la satisfacción de todos sus grupos de interés de una manera legal, consciente e íntegra.

La aplicabilidad es para todas las áreas y procesos, que sean necesarios desempeñar en la Corporación durante el adelanto de sus funciones competentes, donde además involucre la totalidad de los actores presentes en cada uno, sin que exista motivo alguno para excluir cierto grupo de interés.

2. NORMAS DE REFERENCIA

ISO 26000, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

ALTA DIRECCIÓN: persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.

CDMB; Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga.

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

DESARROLLO SOSTENIBLE: Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

EFFECTIVIDAD: medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

EFICIENCIA: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

ENFOQUE BASADO EN PROCESOS: gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.

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

MEJORA CONTINUA: Superación, progreso permanente tras corrección de falencias.

MODELO DE GESTIÓN: pauta o guía patrón que describe los procesos a desarrollarse.

PARTES INTERESADAS: individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de la organización.

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

RESPONSABILIDAD SOCIAL: compromiso ético de una organización con sus actores o grupos de interés que intervienen en la actividad de la misma.

SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO: Conjunto de elementos que interactúan entre sí que conllevan a la mejora continua organizacional.

4. REQUISITOS GENERALES DEL NUEVO SGI.

La Corporación Autónoma Regional para la defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB. Debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar en forma continua un sistema de Gestión Integral basado en las normas NTC GP1000; ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007 e ISO 26000:2010 para el alcance definido del Sistema de Gestión Integral, asegurando que se trabaja el enfoque por procesos de la siguiente manera:

- ✓ Determinar los procesos del Sistema de Gestión Integral. La entidad realizara la representación gráfica de estos procesos mediante el mapa de procesos.
- ✓ Definir como se relacionan entre si los procesos de la organización. Esta relación se identificara en la caracterización de cada uno de los proceso.
- ✓ Definiendo los recursos para poder funcionar.
- ✓ Definir los mecanismos de seguimiento y medición.
- ✓ Implementando la mejora en cada uno de los procesos.

La CDMB se asegurara de ordenar por el método PHVA cada uno de los procesos.

5. PLANIFICACIÓN

Identificación y valoración de las variables del Sistema de Gestión Integral (Peligros, aspectos, requisitos del producto, partes interesadas y sus intereses).

La CDMB debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimientos(os) para la continua identificación, valoración y determinación de controles de las necesidades y expectativas del cliente, aspectos e impactos ambientales y peligros y riesgos de las actividades, productos y servicios que estén incluidos en el alcance definido por el SGI.

Además de lo anterior, la CDMB, *deberá identificar sus partes interesadas, los intereses de las mismas frente a la gestión de la entidad y los impactos sociales, ambientales y económicos reales y potenciales de las decisiones tomadas por la entidad. Igualmente, deberá tener en cuenta los cambios que se generen en la organización, incluyendo temas relacionados a requisitos legales, infraestructura, estructura organizacional, introducción de nuevos procesos o actividades, inclusión de nuevos productos o servicios o la entrada a nuevos mercados o sectores industriales con las consecuencias que esto acarrea.*

La CDMB debe realizar la Identificación de los riesgos de corrupción e implementar y mantener políticas y prácticas que combatan la corrupción y la extorsión.

Igualmente debe actuar bajo un comportamiento Ético basado en los valores de honestidad, equidad e integridad conllevando a la preocupación por las personas, animales y el medio ambiente y tratar el impacto de sus actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas. Este comportamiento se promueve a través de la identificación y declaración de sus valores y principios fundamentales.

La CDMB debe reconocer, adoptar y aplicar normas de comportamiento ético, acorde a sus propósitos y/o actividades.

La CDMB debe realizar la debida diligencia, con el fin de identificar, prevenir, y abordar los impactos reales o potenciales de los derechos humanos en relación a sus actividades; con una política de derechos humanos en orientación a los grupos de interés.

5.1 REQUISITOS LEGALES.

La CDMB debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- ✓ Identificar los requisitos legales aplicables al Sistema de Gestión Integral.
- ✓ Determinar la aplicabilidad de los requisitos legales identificados a los aspectos del Sistema de Gestión Integral.
- ✓ Mantener actualizados los requisitos legales aplicables.

- ✓ Comunicar los requisitos legales identificados a todas las partes interesadas de la entidad.
- ✓ El fomento y promoción del cumplimiento normativo de comportamiento ético.

5.2 OBJETIVOS, METAS Y PROGRAMAS.

A partir de las directrices que conforman la Política de Gestión Integral, la CDMB, debe establecer, documentar, implementar y mantener objetivos y metas de calidad, seguridad Industrial y Salud Ocupacional, medioambiente y Responsabilidad Social.

Los objetivos deben ser sencillos, mediable, alcanzables, retadores y temporal, además deberán ser coherentes con la estrategia de la organización (misión, visión, valores, política de Gestión Integral).

En relación a los programas la CDMB deberá establecer, documentar, implementar y mantener programas de Gestión, que permitan alcanzar los objetivos y cumplir las metas establecidas.

La CDMB deberá ayuda a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando estos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad;

Los programas deben incluir:

- ✓ Relacionar el objetivo y meta específica a cumplir.
- ✓ Actividades para el logro del objetivo y meta específica relacionados con calidad, seguridad industrial y Salud Ocupacional, medioambiente y Responsabilidad Social.
- ✓ Los recursos requeridos para el cumplimiento de cada una de las actividades definidas.
- ✓ Los plazos establecidos para el logro de los objetivos y metas específicas.
- ✓ La asignación de responsables para la ejecución de las actividades.

6. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad.

6.1 RECURSOS

La alta dirección de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga – CDMB asignará los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del SGI. Estos recursos incluyen recursos económicos, humanos, tecnológicos, infraestructura y ambiente de trabajo.

Para la asignación de recursos económicos, la alta dirección de la entidad deberá relacionar los recursos asignados por procesos en el formato que establezca la organización.

Igualmente la CDMB en la obtención de los recursos requeridos para la gestión deberá seleccionar proveedores cuyos productos vengan de tecnologías limpias.

6.2 FUNCIONES, RESPONSABILIDADES, RENDICIÓN DE CUENTAS Y AUTORIDAD.

• Alta Dirección:

La Alta Dirección será la responsable de establecer, implementar, verificar, mantener del Sistema de Gestión Integral, como de la mejora continua del mismo, mediante:

- ✓ Determinando y proporcionando los recursos adecuados para el funcionamiento del SGI.
- ✓ La toma de decisiones a partir de los valores corporativos y las directrices del Código de ética.
- ✓ Definir funciones, delegar responsabilidades y rendición de cuentas, estas se deben documentar en el Manual de Funciones y comunicar para un eficaz funcionamiento de SGI.
- ✓ Delegar autoridad de uno o varios representantes de la dirección.

La CDMB debe aceptar la responsabilidad cuando se cometen errores y tomar medidas para repararlo.

• Representante de la Dirección:

La alta dirección delegara a uno o varios miembro(s) directivo(s) de la CDMB quien independientemente de otras responsabilidades deberá:

- Asegurar la implementación de la política de Gestión Integral.

- Asegurar que se establezcan e implementen los programas y procedimiento necesarios en la Gestión del SGI.
- Asegurar la toma de conciencia con relación al SGI en todos los niveles de la organización.
- El representante por la Dirección deberá ser presentado y dado a conocer a todos los niveles jerárquicos de la organización.

6.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

La CDMB debe rendir cuentas por el impacto en sus decisiones y actividades sobre la sociedad, la economía y el medio ambiente y del cumplimiento legal

6.4 COMPETENCIA FORMACIÓN Y TOMA DE CONCIENCIA

• Competencia y Formación

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, debe:

- Definir y documentar las competencias requeridas para cada uno de los cargos de la organización definidos en el Organigrama de la entidad.
- Identificar las necesidades de formación de los diferentes cargos de la entidad.
- Proporcionar la formación que se requiera para el cumplimiento de las competencias establecidas cuando se requiera.
- Evaluar la eficacia de la formación.
- Conservar los registros necesarios que certifiquen la educación, formación, habilidades y experiencia del cargo.
- La CDMB debe brindar apoyo y formación de los empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción además de proporcionar incentivos por los avances en esas materias

• Toma de Conciencia

La CDMB, deberá establecer, documentar, implementar y mantener un Procedimiento para hacer que las personas tomen conciencia de:

- ✓ Sus funciones y responsabilidades de su cargo y la pertinencia de las mismas en el cumplimiento de los objetivos del SGI.

- ✓ Los peligros y riesgos a los que se encuentran expuestos asociados a las actividades de su cargo.
- ✓ Los aspectos e impactos ambientales significativos en relación con las actividades ejecutadas.
- ✓ La importancia de ejecutar los procedimientos definidos por la organización evitando situaciones de riesgo en la misma.
- ✓ Empoderar a las personas para tratar e involucrarse con los asuntos de Responsabilidad Social, motivándolos a dar la debida consideración a los valores que fomenten acciones proactivas.

6.5 COMUNICACIÓN. PARTICIPACIÓN Y CONSULTA.

La CDMB, deberá establecer, documentar, implementar y mantener uno varios procedimientos en los cuales:

- ✓ Se defina los mecanismos de comunicación dentro de la organización entre los diferentes cargos de la organización asegurando la comunicación de la información y la eficacia del SGI.
- ✓ Se establezcan la comunicación con las partes Interesadas de la entidad.
- ✓ Se defina los mecanismos de participación y consulta en la organización referente a las necesidades de las partes interesadas en materia de calidad, salud ocupacional, ambiental y responsabilidad social.
- ✓ Ayudar a que las partes interesadas se comprometan con la Responsabilidad Social
- ✓ Facilitar información sobre los impactos de las actividades y servicios de la entidad.
- ✓ Ayudar a involucrar y motivar a los trabajadores para apoyar las actividades de Responsabilidad Social de la entidad.
- ✓ Aumentar la buena imagen de la entidad por su actuación socialmente responsable, apertura, integridad y rendición de cuentas.

La CDMB podrá comunicar su información a las partes interesadas mediante diferentes mecanismos como los son:

- ✓ Reuniones con las partes interesadas
- ✓ Audiencias Públicas.
- ✓ Comunicación entre la dirección y los funcionarios de la entidad
- ✓ Publicación de artículos sobre aspectos de Responsabilidad Social.
- ✓ Realizar informes de Desempeño de la Responsabilidad Social.

La CDMB debe ser transparente en dar a conocer de forma clara, precisa y completa la información sobre políticas, decisiones y actividades de las que son responsables. Igualmente debe asegurar de que sus líderes proporcionan compromisos, motivación supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción

La CDMB deberá promover una participación activa y desarrollo de la comunidad en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades

6.6 DOCUMENTACIÓN DEL SGI.

La documentación del Sistema de Gestión Integral de la CDMB, debe incluir:

- ✓ La política de Gestión Integral, objetivos y metas.
- ✓ El manual del Sistema de Gestión Integral el cual incluye el alcance del SGI, las exclusiones justificadas, procedimientos documentados y la caracterización de los procesos.
- ✓ Los procedimientos y los registros requeridos por el Sistema de Gestión Integral.
- ✓ Los procedimientos, registros y demás documentos que la entidad considere pertinentes para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integral.
- ✓ Código de ética y/o de buen gobierno.

6.7 CONTROL DE DOCUMENTOS

Para el control de Documentos del SGI, la entidad deberá establecer, documentar, implementar y mantener un procedimiento para:

- ✓ Aprobar los documentos con relación a su adecuación antes de la emisión de los mismos.
- ✓ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente;
- ✓ Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- ✓ Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en sus puntos de uso.
- ✓ Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.

- ✓ Asegurarse que se identifican los documentos de origen externo que la organización ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del SGI y se controla su distribución.

6.8 CONTROL DE PELIGROS Y RIESGOS Y ASPECTOS E IMPACTOS.

La CDMB, debe identificar y planificar aquellas operaciones y/o actividades asociadas con los peligros y riesgos no tolerables y los aspectos e impactos significativos en donde la implementación de controles es necesaria para gestionarlos.

La CDMB, debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos documentados para controlar situaciones en las que su ausencia podría llevar a desviaciones de la política, objetivos y metas del SGI.

6.9 RESPONSABILIDAD SOCIAL.

La CDMB, deberá ejercer control sobre los diferentes procesos y/o actividades en los que se implementen métodos para ejercer influencia como lo son:

- ✓ Establecer disposiciones contractuales o incentivos
- ✓ Realizar declaraciones publicas
- ✓ Comprometerse con la comunidad
- ✓ Tomar decisiones en materia de inversión
- ✓ Compartir conocimientos e información
- ✓ Formar alianzas con otras organizaciones.

Todas esas actividades y controles deben ser guiadas por el buen comportamiento ético y otros principios y prácticas de responsabilidad Social.

7. VERIFICACIÓN

7.1 SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL SGI.

La CDMB, debe establecer, documentar, implementar y mantener un procedimiento para el seguimiento y medición que prevea:

- ✓ Cumplimiento de los objetivos del SGI
- ✓ El desempeño de los procesos.
- ✓ El grado de satisfacción del cliente.
- ✓ El cumplimiento de los requisitos del producto estableciendo criterios de aceptación y responsable de su liberación.
- ✓ La conformidad de los equipos de seguimiento y medición a partir de un procedimiento de calibración y verificación y dejar registro de esto.
- ✓ Registro de las ACPM tomadas a partir de los resultados obtenidos en la medición.
- ✓ Desempeño de las actividades relacionadas a las materias fundamentales de la RS.

En este requisito, se tendrán en cuenta los indicadores GRI, propuestos para medición de la gestión de la entidad.

7.2 EVALUACIÓN DEL CUMPLIMIENTO LEGAL Y OTROS

La CDMB, debe establecer, documentar, implementar y mantener un procedimiento para monitorear periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba y la conformidad con la Política Integral, objetivos y metas.

7.3 INVESTIGACIÓN DE INCIDENTES

La CDMB, debe establecer, documentar, implementar y mantener un procedimiento para notificar, reportar, registrar, investigar, valorar y analizar incidentes, para:

- ✓ Determinar las deficiencias del Sistema de Gestión Integral que no son evidentes y otros factores que podrían causar incidentes.
- ✓ Determinar las oportunidades de establecer unas acciones preventivas o de mejora continua.
- ✓ Determinar las necesidades de establecer una acción correctiva.
- ✓ Comunicar el resultado de las investigaciones

7.4 CONTROL DE REGISTROS

La CDMB, debe establecer y mantener registros del Sistema de Gestión Integral, para demostrar conformidad con los requisitos y de la operación eficaz, eficiente y efectiva del SGI y deben controlarse.

Se debe establecer, documentar, implementar y mantener un procedimiento para definir los controles necesarios para la identificación, recopilación, codificación, protección, almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y disposición de

los registros.

Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables y deben estar almacenados en lugares con ambiente adecuado que prevengan el daño, deterioro y pérdidas de los registros. Se debe establecer el tiempo de retención de los mismos teniendo en cuenta la normatividad legal vigente si aplica.

7.5 AUDITORIA INTERNA.

La CDMB debe establecer, implementar y mantener procedimientos para realizar auditorías internas determinando el alcance, frecuencia y método para asegurar que:

- ✓ El SGI es conforme a las disposiciones planificadas incluyendo los requisitos de las normas (ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001).
- ✓ El SGI se ha implementado y mantenido de manera eficaz de acuerdo su política, objetivos y metas.
- ✓ Los jefes de proceso que han sido auditados darán respuesta sin demora injustificada para dar solución a los hallazgos encontrados.

7.6 REVISIÓN POR LA DIRECCIÓN.

La alta dirección de la CDMB, debe revisar el SGI a intervalos planificados para evaluar las oportunidades de mejora y efectuar cambios al sistema cuando sea necesario teniendo en cuenta la política y los objetivos del SGI.

Para hacer la revisión por la dirección se tendrá en cuenta la siguiente información:

- a. Resultados de auditorías anteriores.
- b. Realimentación de las partes interesadas.
- c. El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- d. El desempeño de los procesos
- e. La evaluación del cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente, minimización de riesgos ocupacionales y de impactos ambientales.
- f. las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- g. los cambios que podrían afectar al SGI.
- h. Recomendaciones para la mejora.

i. Desempeño de la entidad frente a las materias fundamentales de la RS.

Se debe generar un registro de la revisión por la dirección que contenga como resultado:

- a. La mejora de la eficacia del SGI y sus procesos.
- b. La mejora de la satisfacción de las partes interesadas.
- c. La necesidad de recursos.
- d. Mejora del desempeño en materia de RS.

8. ACTUAR

Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y de Mejora.

La CDMB, debe tener uno o varios procedimientos para la realización de acciones correctivas, acciones preventivas y las acciones de mejora que permita:

- ✓ Identificar las no conformidades (potenciales y reales).
- ✓ Identificar las causas para adoptar acciones.
- ✓ Generar un plan de acción para prevenir la ocurrencia y mitigar sus consecuencias.
- ✓ Evaluar la necesidad de tomar acciones.
- ✓ Registrar y comunicar los resultados de las acciones tomadas.

Revisar la eficacia de las acciones tomadas

La CDMB debe establecer acciones para prevenir que se repitan imprevistos o impactos negativos e involuntarios.

4.4 VALIDACIÓN EL CONTENIDO DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA.

Después de realizar el diseño de la propuesta metodológica se procedió a realizar la validación con dos expertos con experticia en Sistemas de gestión en el sector público, administración de SGI, ISO 26000. (Ver Anexo A).

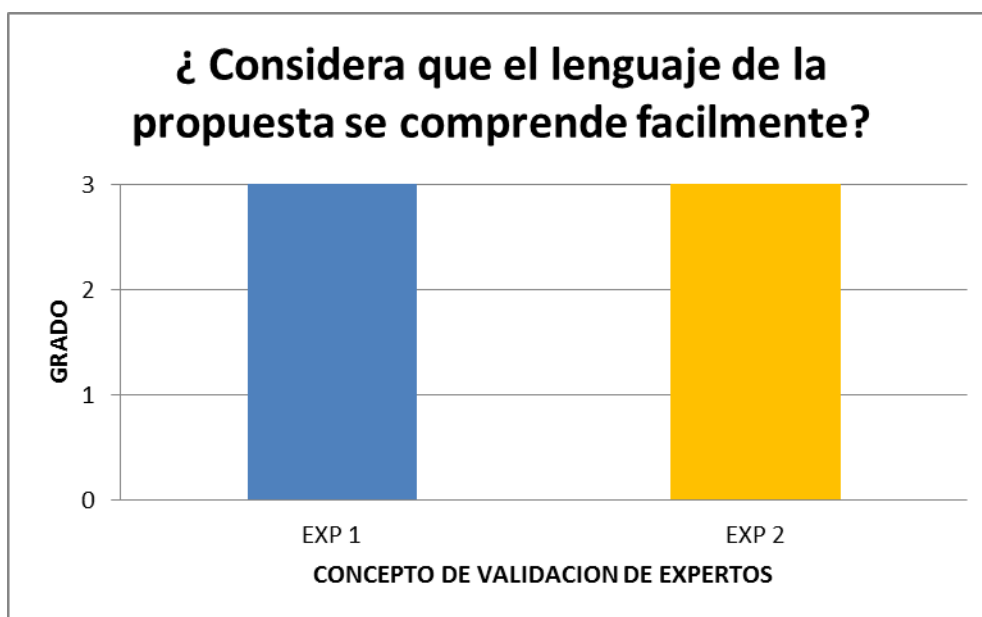
Se realizó la búsqueda de estos expertos mediante contactos laborales y a quienes se contactaron y se envió un comunicado, en el cual se solicitó el apoyo para la validación de la propuesta y una herramienta de validación. (Ver Anexo B)

A respuesta de la solicitud realizada, se recibieron los conceptos de los expertos contactados y teniendo en cuenta la herramienta de validación.

Es importante aclarar que la herramienta de validación constaba de tres preguntas cerradas en las cuales se asignaba el grado de acuerdo o desacuerdo según correspondiera, y así mismo tenía cuatro preguntas de respuesta abierta. A continuación se presentan los conceptos de validación obtenidos.

RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN

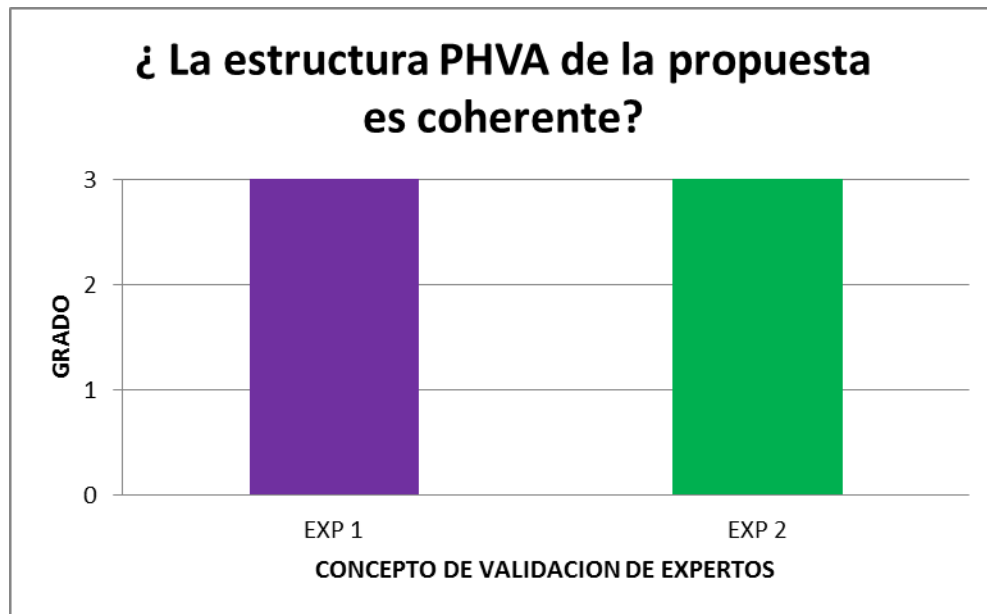
Grafico 1. ¿Considera que el lenguaje de la propuesta se comprende fácilmente?



Fuente: Elaboración Propia

Teniendo en cuenta la tabla anterior, la propuesta metodológica diseñada para la integración de la RSE en el SGI de la CDMB es clara y se presenta en un lenguaje de fácil comprensión para todas las personas que tengan acceso a ella.

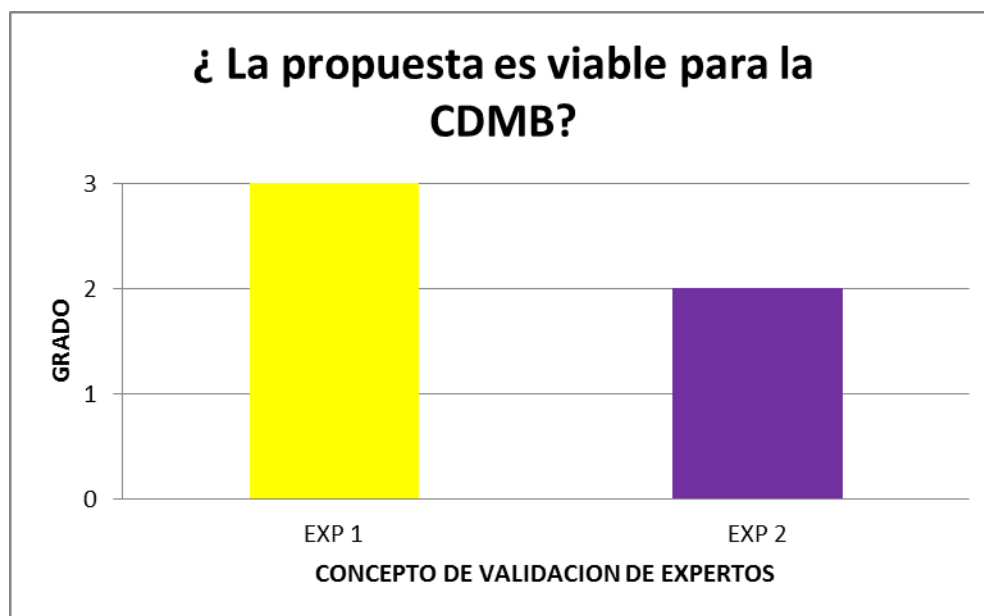
Grafico 2. ¿La estructura PHVA de la propuesta es coherente?



Fuente: Elaboración Propia

La estructura de la propuesta metodológica es coherente basado en el ciclo de Deming, presentando una clara planeación, implementación, verificación y actividades del actuar asegurando la mejora continua del nuevo SGI.

Grafico 3. ¿La es viable para la CDMB?

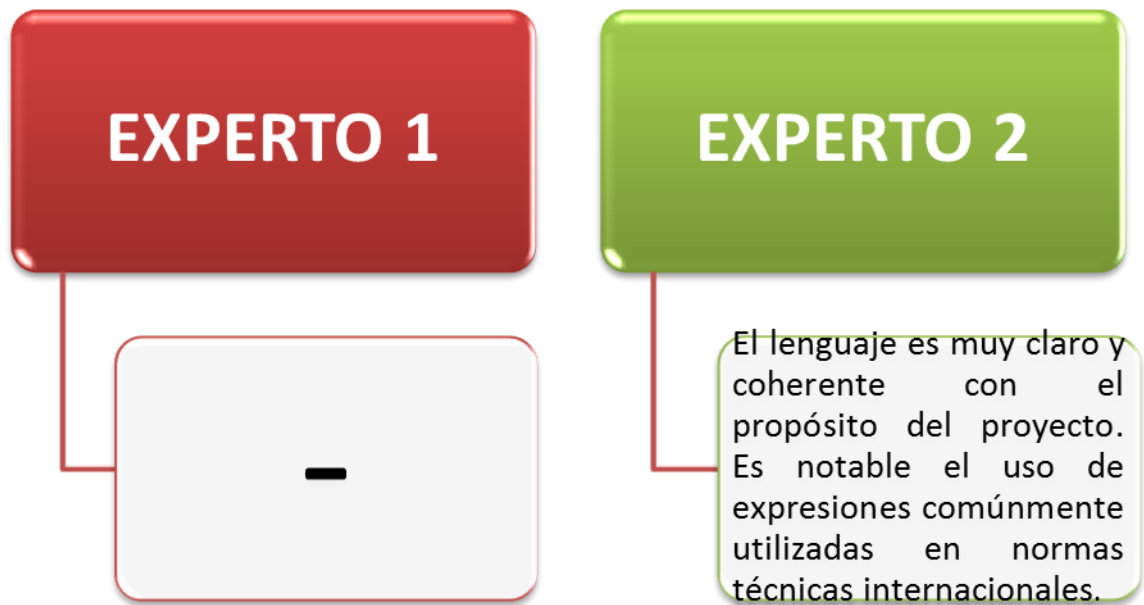


Fuente: Elaboracion propia.

A la pregunta si la prpuesta es viable para la CDMB, se obtiuvieron dos percepciones distintas de los expertos que validaron la propuesta, manifestando uno de ellos totalmente de acuerdo y un segundo medianamente de acuerdo.

Adicionalmente a continuación se presenta los comentarios emitidos por los expertos a las preguntas abiertas definidas en la herramienta de validación.

Grafico 4. ¿Qué expresiones habría que modificar para obtener mayor claridad?



Fuente: Elaboración propia

Grafico 5. ¿Qué habría eliminar o introducir?

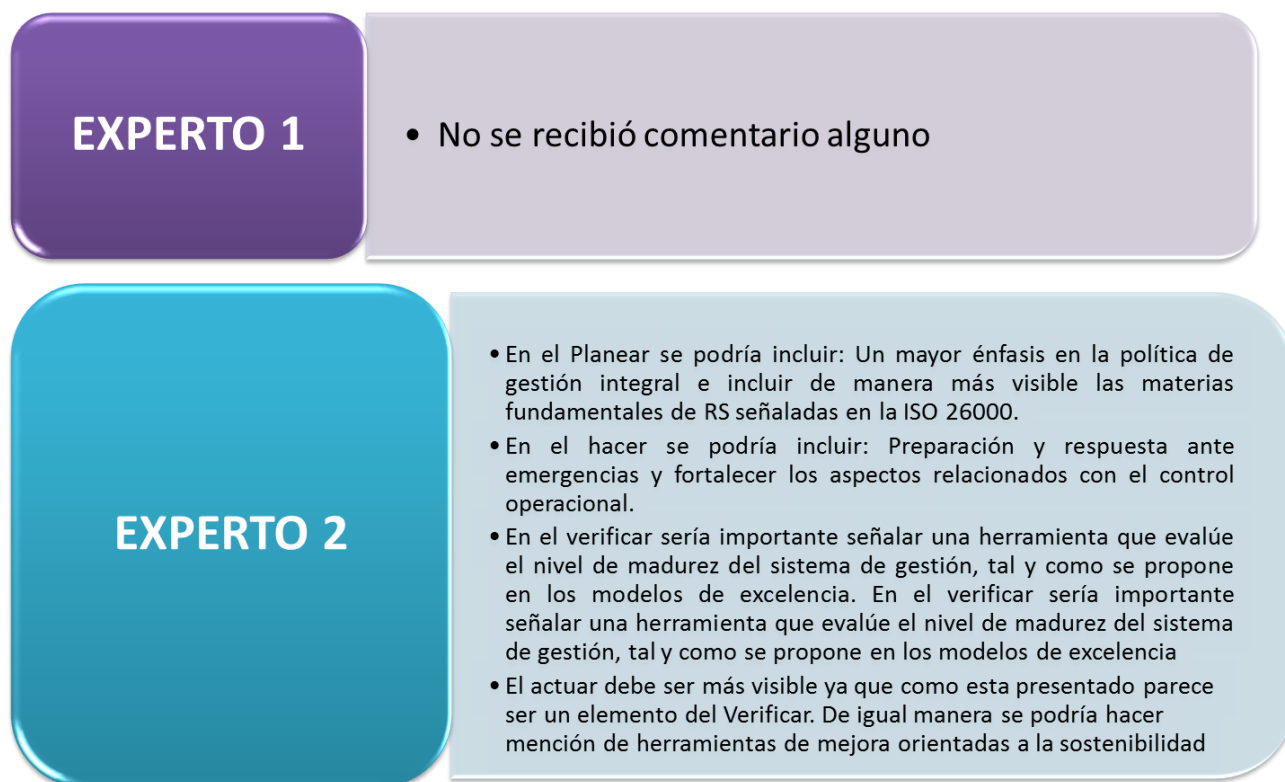
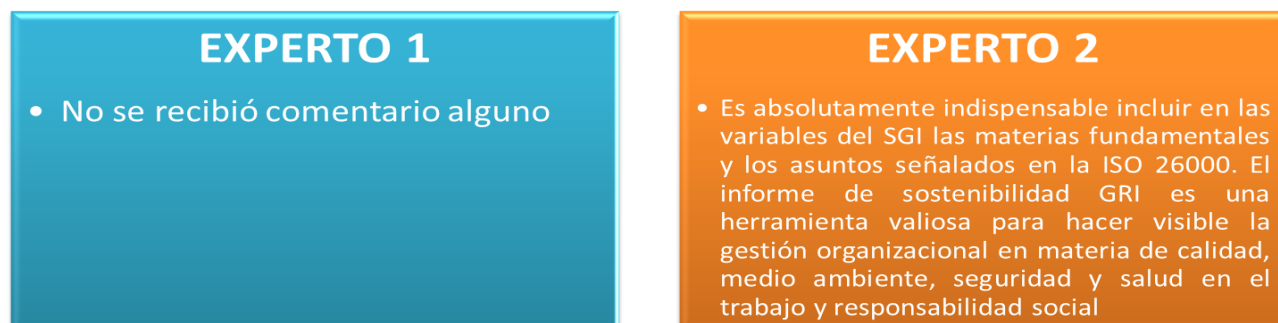
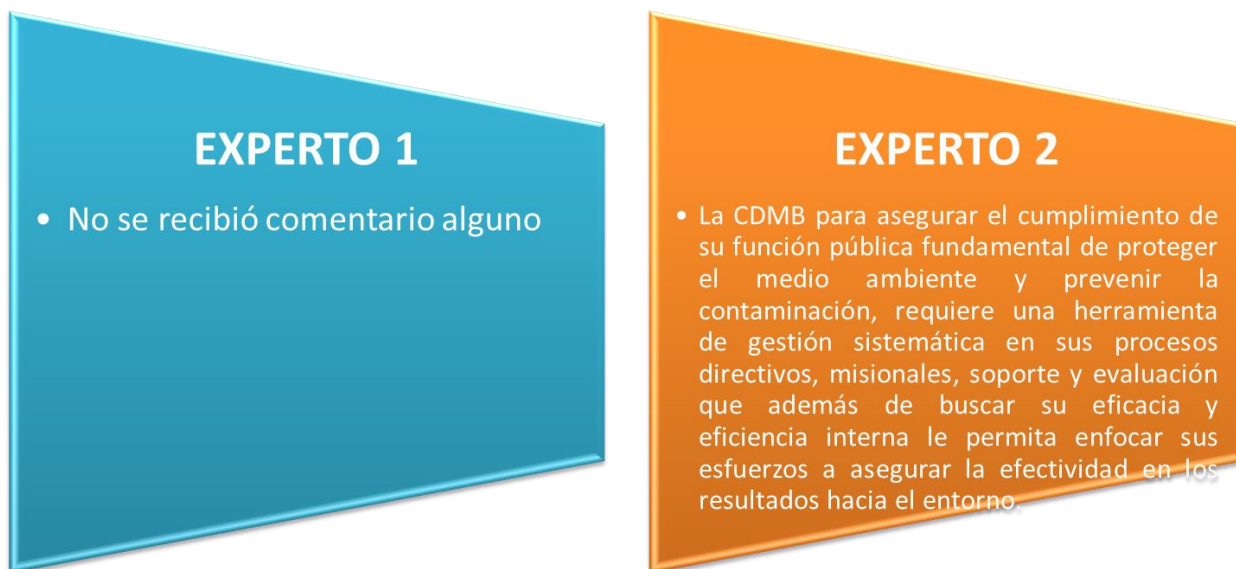


Grafico 6 ¿Habría algo importante por ser incluido?



Fuente: Elaboración propia

Grafico 7. Cree que con la propuesta se optimizara la gestión de la CDMB?



Fuente: Elaboración propia

Para los dos expertos que nos apoyaron en la validación de la propuesta metodológica la propuesta es válida, para el objetivo de integración de la Responsabilidad Social Empresarial al SGI de la CDMB

4.5 AJUSTE DE LA PROPUESTA METODOLÓGICA DE ACUERDO CON LOS RESULTADOS DE LA VALIDACIÓN.

A partir de los comentarios emitidos por los expertos en la validación de la propuesta, se realizan algunos ajustes quedando como definitiva la propuesta metodológica anexa a este documento (Ver Anexo C).

5. CONCLUSIONES

- ✓ La RSE no es un tema ausente en las organizaciones, especialmente en lo que se refiere a ambiente y a SISO. El tópico más abundante en la ISO 26000, el ético es tal vez el más ausente en los SGI actuales.
- ✓ El SGI vigente en la CDMB contiene elementos de responsabilidad ambiental, SISO y prácticas laborales justas, elementos que provienen de las normas que conforman el SGI y que son anticipaciones del contenido integral de la ISO 26000.
- ✓ Sin embargo, por obvias razones, sobre todo de temporalidad, no todo lo que indica y sugiere la ISO 26000 se encuentra en el SGI de la CDMB, por lo que con discernimiento se incluyeron aspectos faltantes, pero que tienen que ver con la misión y la gestión integral de la Corporación.
- ✓ La validación del contenido de la propuesta por parte de profesionales con experticia en sistemas de gestión y responsabilidad social, permitió un complemento a la propuesta realizada, logrando que esta adquiriera una estructura con mayor enfoque y aplicabilidad a la CDMB sin obviar ningún aspecto en materia de Responsabilidad Social.
- ✓ La propuesta diseñada permitirá implementar un Sistema de Gestión Integral incluyendo la Responsabilidad Social en la entidad, contribuyendo al éxito de la gestión de la organización.

BIBLIOGRAFÍA

- Artículo de actualización rev.Latino-Am. Enferma-
gem vol.15 no.5 Ribeirão Preto Sept./Oct. 2007 Revisión de los diseños de
investigación relevantes para la enfermería: parte 3: métodos mixtos y múl-
tiples Martha Driessnack^I; Valmi D. Sousa^{II}; Isabel Amélia Costa Mendes.
Consultada el 20 Noviembre 2012.
- CORREDOR MARTINEZ, Consuelo. La modernización inconclusa. Desa-
rrollo Económico Y Social En Colombia. 2002. Bogotá. Universidad Nacio-
nal de Colombia. 37p.
- GAETE, Ricardo. Aplicaciones de la responsabilidad social corporativa la
gestión pública. Persona y sociedad / Universidad Alberto Hurtado Vol. XXII
/ N° 2 / 2008 / 117-137. Pág. 18, 19 (de 21)
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, Roberto, FERNÁNDEZ COLLADO, Carlos y
BAPTISTA LUCIO. Pilar. Metodología de la Investigación. . 4ª.ed. México:
McGraw-Hill, 2006. 42 p.
- INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACION,
ICONTEC. Norma ISO 26000:2010 Responsabilidad Social.
- Norma Técnica Colombiana. Sistema de Gestión de la Calidad. Requisitos.
NTC –ISO 9001 (Tercera actualización) 2008-11-14. Pág. ii.
- MELO JIMÉNEZ, Oscar Guillermo y GUERRA MALDONADO, Juan Pablo.
Una propuesta para la regulación de la responsabilidad social empresarial
del sector privado en Colombia. Pontificia Universidad Javeriana. Facultad
de ciencias jurídicas departamento de sociología y política jurídicas. Bogotá
2005. 72 p.
- PLAN DE ACCION 2012 – 2015 “Ambiente para la Gente” – Corporación
Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga –
CDMB.

WEBGRAFIA

- ALCALDÍA DE BOGOTÁ. [en línea]. [Citado el 26 de noviembre de 2012] Disponible en:<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=5248>.
- COMISION SEPTIMA DEL SENADO. [en línea]. [Citado el 26 de noviembre de 2012] Disponible en:[www.comisionseptimasenado.gov.co/riesgos/...](http://www.comisionseptimasenado.gov.co/riesgos/)
- CORPORACION AUTONOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA. [en línea]. [Citado el 26 de noviembre de 2012] Disponible en:<http://www.cdmb.gov.co/web/index.php/normatividad-infomenu-235.html>.
- CORPORACION AUTONOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA. [en línea]. [Citado el 17 de abril de 2013] Disponible en:<http://www.cdmb.gov.co/web/index.php/la-cdmb-infomenu-228/area-de-jurisdiccion-infomenu-442.html>.
- CDMB, Amigos de la vida. Manual del Sistema Integrado de Gestión y Control, versión 9. Agosto 23 de 2012. P 6 (de p 51).
- DECRETO 4485 DE 2009. [en línea]. [Citado el 17 de abril de 2013]. Disponible en:<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=37853#0>
- Guía práctica. Estrategias de responsabilidad social en empresas públicas. Fundación Garres, con la colaboración de Forética. Diciembre de 2012. Pág. 6 de (25). www.foretica.org/...sociales-/.../690-fundacion-garrigues-ministerio-de-e...
- http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2002/ley_0789_2002_pr001.html. [Citado el 26 de noviembre de 2012].
- <http://upcommons.upc.edu/eprints/bitstream/2117/10956/1/ISO%2026000.%20RESPONSABILIDAD%20SOCIAL%20CORPORATIVA.%20SINERGIAS%20CON%20LOS%20SISTEMAS%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD,.pdf> ISO [en línea]. [Citado el 25 de noviembre de 2012].
- ISO [en línea]. [Citado el 25 de noviembre de 2012].

- Responsabilidad Social Corporativa y Políticas Públicas Alberto Lafuente, Víctor Viñuales, Ramón Pueyo y Jesús Llaría Documento de trabajo 3/200. Pág. 5 de (78). www.falternativas.org/.../2de6_31-05-05_sDocumentosfinalizadosI013.p.
- Responsabilidad Social de la Empresa en las Pymes de Latinoamérica. Antonio Vives. Antonio Corral Iñigo Isusi. IKEI. Pág. 120 de (200). <http://www.mific.gob.ni/LinkClick.aspx?fileticket=L1R3XGBj7fA%3D&tabid=499&language=es-NI>.
- SANCHEZ, Carla. [en línea]. La Responsabilidad Social Corporativa en la minería. Citado el 24 de noviembre de 2012]. Disponible en <http://upcommons.upc.edu/e-prints/bitstream/2117/6975/1/Responsabilidad%20social.pdf>. Consultada el 24 Noviembre 2012.
- SILLANPÄÄ, M., THOMAS Krick, FORSTATER, Maya, MONAGHAN Philip. [en línea]. El compromiso con los stakeholders. [Citado el 24 de noviembre de 2012]. Disponible en <http://www.accountability.org/images/content/2/0/204.pdf>. Consultada 25 Noviembre 2012.
- SISTEMAS DE GESTION DE CALIDAD EN EL SECTOR PUBLICO [en línea]. [Citado el 25 de noviembre de 2012]. Disponible en: http://www.actiweb.es/gestionpublica2010/entidades_certificadas.html. Consultada 25 Noviembre 2012.
- TORRES, César. Seguridad industrial Tema [en línea]. Legislación en seguridad y salud ocupacional en Colombia. [Citado el 26 de noviembre de 2012]. Disponible en: <http://manglar.uninorte.edu.co/bitstream/10584/2220/2/Legislaci%C3%B3n%20en%20seguridad%20y%20salud%20ocupacional%20en%20Colombia.pdf>. Consultada 23 Noviembre 2012.
- VINTRÓ SÁNCHEZ, Carla, COMAJUNCOSA CASABELLA, Josep. [en línea]. ISO 26000: Responsabilidad Social Corporativa. Sinergias con los sistemas de gestión de calidad, medioambiente seguridad y salud laboral. Pág. 19. [Citado el 9 de Octubre de 2012]. Disponible en: upcommons.upc.edu/.../ISO%2026000.
- wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/.../ley156211072012.pdf. [Citado el 26 de noviembre de 2012].

- Documento de proyecto Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) Avances en la discusión sobre la ISO 26000 en América Latina: antecedentes para apoyar el proceso ISO en la Región Victoria Alonso. Pág. 24 de (49)
<http://www.eclac.org/publicaciones/xml/8/26888/LCW-87.pdf>.

ANEXOS

ANEXO A. RESUMEN HOJAS DE VIDA

IVÁN DARÍO AGUDELO SALDARRIAGA:

Ingeniero industrial (Universidad Industrial Santander), Magister en sistemas integrados de gestión de calidad, medio ambiente, seguridad y salud ocupacional (Universidad Politécnica de Cataluña), diplomado en diversos temas relacionados con la gestión empresarial, docente invitado en modalidad de pregrado, especialización y maestría a nivel nacional, formador líder a nivel empresarial, consultor senior en modelamiento de sistemas de gestión, procesos de direccionamiento organizacional, mejoramiento de procesos y proyectos de emprendimiento empresarial, asesor en proyectos de fortalecimiento empresarial en instituciones prestadoras de servicios de salud, formación como evaluador GRI (Global Reporting Initiative), ponente en eventos académicos y empresariales a nivel nacional e internacional, experiencia de 10 años como profesional adscrito a ICONTEC, Fundador y director de negocios en CEO – Centro de Evolución Organizacional.

LENNIN ALLENDE CORTES PORRAS

Ingeniero Industrial (Universidad de Santander), Especialista en Dirección de Empresas (Universidad Autónoma de Bucaramanga), Especialista en Higiene Industrial (SENA), Candidato a Magister en Calidad y gestión Integral (Universidad Santo Tomas), Diplomado en Salud Ocupacional, en Gestión ambiental y en formación pedagógica, Auditor Interno GP 1000:2004, MECI.11 años de experiencia profesional en la administración de Sistemas de Gestión Integral en sector privado y público, instructor Sistemas de gestión del Sena.

ANEXO B

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS FORMACIÓN CLÁSICA. VIVENCIA INTEGRAL. SERVIDOR DEL COLOMBIANO	MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL		Fecha: 01/09/2014	
	JUICIO DE EXPERTOS		Página: 1 de 1	
Apreciado Experto: Con el propósito de validar la "Propuesta metodológica que incorpore en el SGI de la CDMB temas e indicadores RSE", se solicita amablemente diligenciar el presente formato.				
Nombre:				
Profesión:				
Cargo que desempeña:				
Fecha de la Validación:				
Instrucciones: Con base en el enunciado califique su grado de acuerdo o desacuerdo marcando con una X, donde:				
3: Totalmente de acuerdo		2: Medianamente de acuerdo		1: En desacuerdo
No.	Cuestionamientos	3	2	1
1	Estructura de la propuesta			
2	Diseño de la propuesta			
3	Pertinencia de la propuesta			
4	Contenido de la propuesta			
5	Viabilidad de la propuesta			
6. Según su opinión, como experto en el área la propuesta diseñada es _____ Válida _____ No válida				
Observaciones:				
_____ Firma				

 UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS INSTITUTO VENEZOLANO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO TECNOLÓGICO	MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL	Fecha: 01/09/2014
	JUICIO DE EXPERTOS	Página: 1 de 1

Apreciado Experto: Con el propósito de validar la "Propuesta metodológica que incorpore en el SGI de la CDMB temas e indicadores RSE", se solicita amablemente diligenciar el presente formato.

Nombre:	LENIN CORTEZ
Profesión:	INGENIERO INDUSTRIAL
Cargo que desempeña:	CONSULTE SIG
Fecha de la Validación:	25/09/2014

Instrucciones: Con base en el enunciado califique su grado de acuerdo o desacuerdo marcando con una X, donde:

3: Totalmente de acuerdo	2: Medianamente de acuerdo	1: En desacuerdo
--------------------------	----------------------------	------------------

Debajo de cada cuestionamiento calificado según lo mencionado anteriormente se encuentra una pregunta de respuesta abierta, responder según corresponda.

No.	Cuestionamientos	3	2	1
1	Considera que el lenguaje de la propuesta se comprende fácilmente?	☒		
	¿Qué expresiones habría que modificar para obtener mayor claridad?			
2	La estructura PHVA de la propuesta es coherente?	☒		
	¿Qué habría eliminar o introducir?			
3	La propuesta es viable en la CDMB?	☒		
	Habría algo importante para ser incluido?			
4	Cree que con la propuesta se optimizará la gestión de la CDMB?	☒		
5. Según su opinión, como experto en el área la propuesta diseñada es ☒ Válida ☐ No válida				
Observaciones: Implementar plan piloto para su validación plena				
 Firma				

	MAESTRIA EN CALIDAD Y GESTIÓN INTEGRAL	Fecha: 01/09/2014
	JUICIO DE EXPERTOS	Página: 1 de 1
Apreciado Experto: Con el propósito de validar la "Propuesta metodológica que incorpore en el SGI de la CDMB temas e Indicadores RSE", se solicita amablemente diligenciar el presente formato.		
Nombre:	Ivan Dario Agudelo Saldarriaga	
Profesión:	Ing. Industrial	
Cargo que desempeña:	Asesor y formador empresarial	
Fecha de la Validación:	2 de Octubre de 2014	

Instrucciones: Con base en el enunciado califique su grado de acuerdo o desacuerdo marcando con una X, donde:		
3: Totalmente de acuerdo	2: Medianamente de acuerdo	1: En desacuerdo
Debajo de cada cuestionamiento calificado según lo mencionado anteriormente se encuentra una pregunta de respuesta abierta, responder según corresponda.		

No.	Cuestionamientos	3	2	1
1	Considera que el lenguaje de la propuesta se comprende fácilmente?	X		
	¿Qué expresiones habría que modificar para obtener mayor claridad?	El lenguaje es muy claro y coherente con el propósito del proyecto. Es notable el uso de expresiones comúnmente utilizadas en normas técnicas internacionales.		
2	La estructura PHVA de la propuesta es coherente?	X		
	¿Qué habría eliminar o introducir?	En el Planear se podría incluir: Un mayor énfasis en la política de gestión integral e incluir de manera más visible las materias fundamentales de RS señaladas en la ISO 31000. En el hacer se podría incluir: Preparación y respuesta ante emergencias y fortalecer los aspectos relacionados con el control operacional. En el verificar sería importante señalar una herramienta que evalúe el nivel de madurez del sistema de gestión, tal y como se propone en los modelos de excelencia. El actuar debe ser más visible ya que como está presentado parece ser un elemento del Verificar. De igual manera se podría hacer mención de herramientas de mejora orientadas a la sostenibilidad.		
3	La propuesta es viable en la CDMB?		X	
	Habría algo importante para ser incluido?	Es absolutamente indispensable incluir en las variables del SGI las materias fundamentales y los asuntos señalados en la ISO 26000. El informe de sostenibilidad GRI es una herramienta valiosa para hacer visible la gestión organizacional en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo y responsabilidad social.		
4	Cree que con la propuesta se optimizará la gestión de la CDMB?	Un SGI tiene como propósito fundamental establecer lineamientos que permitan definir una ruta de actuación hacia el logro de las metas organizacionales. La CDMB para asegurar el cumplimiento de su función pública fundamental de proteger el medio ambiente y prevenir la contaminación, requiere una herramienta de gestión sistemática en sus procesos directivos, misionales.		

		soporte y evaluación que además de buscar su eficacia y eficiencia interna le permita enfocar sus esfuerzos a asegurar la efectividad en los resultados hacia el entorno.
5. Según su opinión, como experto en el área la propuesta diseñada es ☒ Valida ☐ No válida		
Observaciones: El documento tiene una estructura apropiada. Recomendando fortalecer el componente de RS a lo largo del documento, al igual que enriquecer su contenido con lineamientos definidos en modelos de excelencia Internacional (EFQM podría ser una buena opción)		
 C.C. @ ASES. RG.		
_____ Firma		

ANEXO C.

PROPUESTA METODOLÓGICA PARA ARTICULAR LA RESPONSABILIDAD SOCIAL CON EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA CORPORACIÓN AUTÓNOMA REGIONAL PARA LA DEFENSA DE LA MESETA DE BUCARAMANGA.

1. OBJETO Y CAMPO DE APLICACIÓN.

Buscar la mejora continua a través de la implementación articulada de la RS con los sistemas de gestión que se aplican en la CDMB, con miras a mantener la satisfacción de todos sus grupos de interés de una manera legal, consciente e íntegra.

La aplicabilidad es para todas las áreas y procesos, que sean necesarios desempeñar en la Corporación durante el adelanto de sus funciones competentes, donde además involucre la totalidad de los actores presentes en cada uno, sin que exista motivo alguno para excluir cierto grupo de interés.

2. NORMAS DE REFERENCIA

ISO 26000, ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES.

- Alta Dirección: Persona o grupo de personas, del máximo nivel jerárquico que dirigen y controlan una entidad.
- Efectividad: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados, como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.
- Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- Eficiencia: Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

- Enfoque basado en procesos: Gestión sistemática de la interacción e interrelación entre los procesos empleados por las entidades para lograr un resultado deseado.
- Modelo de Gestión: Pauta o guía patrón que describe los procesos a desarrollarse.
- Sistema de Gestión Integrado: Conjunto de elementos que interactúan entre sí que conllevan a la mejora continua organizacional.
- Responsabilidad Social: Compromiso ético de una organización con sus actores o grupos de interés que intervienen en la actividad de la misma.
- Mejora continua: Superación, progreso permanente tras corrección de falencias.
- CDMB; Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga.
- Partes interesadas: Individuos que tienen uno o más intereses en cualquiera de las decisiones o actividades de la organización.
- Involucramiento con partes interesadas: Actividad llevada a cabo para crear oportunidades de diálogo entre una organización y una o más de sus partes interesadas, con el objetivo de proporcionar una base fundamentada para las decisiones de la organización.
- Rendición de cuentas: Condición de reportar por decisiones y actividades ante los órganos de gobierno de la organización, autoridades competentes y más ampliamente ante sus partes interesadas.
- Comportamiento ético: Comportamiento acorde a los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento.

- Igualdad de género: Trato equitativo para hombres y mujeres.
- Impacto de una organización: Cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente, producido en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización.
- Principio: Base fundamental para la toma de decisiones o para determinar un comportamiento.
- Esfera de influencia: Ámbito/alcance de una relación política, contractual, económica o de otra índole, a través de la cual una organización tiene la capacidad de afectar las decisiones o actividades de individuos u organizaciones.
- Desarrollo sostenible: Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades.

4. REQUISITOS GENERALES DEL NUEVO SGI.

La Corporación Autónoma Regional para la defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB. Debe establecer, documentar, implementar, mantener y mejorar en forma continua un sistema de Gestión Integral basado en las normas NTC GP1000; ISO 9001:2008; ISO 14001:2004; OHSAS 18001:2007 e ISO 26000:2010 para el alcance definido del Sistema de Gestión Integral, asegurando que se trabaja el enfoque por procesos de la siguiente manera:

- ✓ Determinar los procesos del Sistema de Gestión Integral. La entidad realizará la representación gráfica de estos procesos mediante el mapa de procesos.
- ✓ Definir como se relacionan entre si los procesos de la organización. Esta relación se identificara en la caracterización de cada uno de los proceso.

- ✓ Definiendo los recursos para poder funcionar.
- ✓ Definir los mecanismos de seguimiento y medición.
- ✓ Implementando la mejora en cada uno de los procesos.

La CDMB se asegurara de ordenar por el método PHVA cada uno de los procesos.

5. PLANIFICACIÓN

Identificación y valoración de las variables del Sistema de Gestión Integral (Peligros, aspectos, requisitos del producto, partes interesadas y sus intereses).

La CDMB debe establecer, implementar y mantener un(os) procedimientos(os) para la continua identificación, valoración y determinación de controles de las necesidades y expectativas del cliente, aspectos e impactos ambientales y peligros y riesgos de las actividades, productos y servicios que estén incluidos en el alcance definido por el SGI.

Además de lo anterior, la CDMB, *deberá identificar sus partes interesadas, los intereses de las mismas frente a la gestión de la entidad y los impactos sociales, ambientales y económicos reales y potenciales de las decisiones tomadas por la entidad. Igualmente, deberá tener en cuenta los cambios que se generen en la organización, incluyendo temas relacionados a requisitos legales, infraestructura, estructura organizacional, introducción de nuevos procesos o actividades, inclusión de nuevos productos o servicios o la entrada a nuevos mercados o sectores industriales con las consecuencias que esto acarrea.*

La CDMB debe realizar la Identificación de los riesgos de corrupción e implementar y mantener políticas y prácticas que combatan la corrupción y la extorsión.

Igualmente debe actuar bajo un comportamiento Ético basado en los valores de honestidad, equidad e integridad conllevando a la preocupación por las personas, animales y el medio ambiente y tratar el impacto de sus

actividades y decisiones en los intereses de las partes interesadas. Este comportamiento se promueve a través de la identificación y declaración de sus valores y principios fundamentales.

La CDMB debe reconocer, adoptar y aplicar normas de comportamiento ético, acorde a sus propósitos y/o actividades.

La CDMB debe realizar la debida diligencia, con el fin de identificar, prevenir, y abordar los impactos reales o potenciales de los derechos humanos en relación a sus actividades; con una política de derechos humanos en orientación a los grupos de interés.

5.1 Requisitos Legales.

La CDMB debe establecer, implementar y mantener uno o varios procedimientos para:

- ✓ Identificar los requisitos legales aplicables al Sistema de Gestión Integral.
- ✓ Determinar la aplicabilidad de los requisitos legales identificados a los aspectos del Sistema de Gestión Integral.
- ✓ Mantener actualizados los requisitos legales aplicables.
- ✓ Comunicar los requisitos legales identificados a todas las partes interesadas de la entidad.
- ✓ El fomento y promoción del cumplimiento normativo de comportamiento ético.

5.2 Política, Objetivos, Metas y Programas.

La CDMB, deberá establecer una política en la cual se definan las intenciones de la organización en materia de Seguridad y Salud Ocupacional, ambiente y los tópicos de la RSE que la organización desarrollara en su SGI y que estos se

encuentren enmarcados bajo las materias fundamentales de la RSE según la ISO 26000.

A partir de las directrices que conforman la Política de Gestión Integral, la CDMB, debe establecer, documentar, implementar y mantener objetivos y metas de calidad, seguridad Industrial y Salud Ocupacional, medioambiente y Responsabilidad Social.

Los objetivos deben ser sencillos, medible, alcanzables, retadores y temporal, además deberán ser coherentes con la estrategia de la organización (misión, visión, valores, política de Gestión Integral).

En relación a los programas la CDMB deberá establecer, documentar, implementar y mantener programas de Gestión, que permitan alcanzar los objetivos y cumplir las metas establecidas.

La CDMB deberá ayuda a desarrollar y mejorar programas de desarrollo de habilidades en la comunidad, cuando estos sean inadecuados, posiblemente en alianza con otros miembros de la comunidad;

Los programas deben incluir:

- ✓ Relacionar el objetivo y meta específica a cumplir.
- ✓ Actividades para el logro del objetivo y meta específica relacionados con calidad, seguridad industrial y Salud Ocupacional, medioambiente y Responsabilidad Social.
- ✓ Los recursos requeridos para el cumplimiento de cada una de las actividades definidas.
- ✓ Los plazos establecidos para el logro de los objetivos y metas específicas.
- ✓ La asignación de responsables para la ejecución de las actividades.

6. IMPLEMENTACIÓN Y OPERACIÓN

Recursos, funciones, responsabilidad, rendición de cuentas y autoridad.

6.1 Recursos

La alta dirección de la Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga - CDMB. Asignara los recursos necesarios para la implementación, mantenimiento y mejora del SGI. Estos recursos incluyen recursos económicos, humanos, tecnológicos, infraestructura y ambiente de trabajo.

Para la asignación de recursos económicos, la alta dirección de la entidad deberá relacionar los recursos asignados por procesos en el formato que establezca la organización.

Igualmente la CDMB en la obtención de los recursos requeridos para la gestión deberá seleccionar proveedores cuyos productos vengan de tecnologías limpias

6.2 Funciones, responsabilidades, rendición de cuentas y autoridad.

- **Alta Dirección:**

La Alta Dirección será la responsable de establecer, implementar, verificar, mantener del Sistema de Gestión Integral, como de la mejora continua del mismo, mediante:

- ✓ Determinando y proporcionando los recursos adecuados para el funcionamiento del SGI.
- ✓ La toma de decisiones a partir de los valores corporativos y las directrices del Código de ética.
- ✓ Definir funciones, delegar responsabilidades y rendición de cuentas, estas se deben documentar en el Manual de Funciones y comunicar para un eficaz funcionamiento de SGI.
- ✓ Delegar autoridad de uno o varios representantes de la dirección.

La CDMB debe aceptar la responsabilidad cuando se cometen errores y tomar medidas para repararlo.

- **Representante de la Dirección:**

La alta dirección delegara a uno o varios miembro(s) directivo(s) de la CDMB quien independientemente de otras responsabilidades deberá:

- Asegurar la implementación de la política de Gestión Integral.
- Asegurar que se establezcan e implementen los programas y procedimiento necesarios en la Gestión del SGI.
- Asegurar la toma de conciencia con relación al SGI en todos los niveles de la organización.
- El representante por la Dirección deberá ser presentado y dado a conocer a todos los niveles jerárquicos de la organización.

6.3 Rendición de Cuentas

La CDMB debe rendir cuentas por el impacto en sus decisiones y actividades sobre la sociedad, la economía y el medio ambiente y del cumplimiento legal.

6.4 Competencia Formación y Toma de Conciencia

- **Competencia y Formación**

La Corporación Autónoma Regional para la Defensa de la Meseta de Bucaramanga, debe:

- Definir y documentar las competencias requeridas para cada uno de los cargos de la organización definidos en el Organigrama de la entidad.
- Identificar las necesidades de formación de los diferentes cargos de la entidad.
- Proporcionar la formación que se requiera para el cumplimiento de las competencias establecidas cuando se requiera.
- Evaluar la eficacia de la formación.
- Conservar los registros necesarios que certifiquen la educación, formación, habilidades y experiencia del cargo.
- La CDMB debe brindar apoyo y formación de los empleados y representantes en sus esfuerzos por erradicar el soborno y la corrupción además de proporcionar incentivos por los avances en esas materias

- **Toma de Conciencia**

La CDMB, deberá establecer, documentar, implementar y mantener un Procedimiento para hacer que las personas tomen conciencia de:

- ✓ Sus funciones y responsabilidades de su cargo y la pertinencia de las mismas en el cumplimiento de los objetivos del SGI.
- ✓ Los peligros y riesgos a los que se encuentran expuestos asociados a las actividades de su cargo.
- ✓ Los aspectos e impactos ambientales significativos en relación con las actividades ejecutadas.
- ✓ La importancia de ejecutar los procedimientos definidos por la organización evitando situaciones de riesgo en la misma.
- ✓ Empoderar a las personas para tratar e involucrarse con los asuntos de Responsabilidad Social, motivándolos a dar la debida consideración a los valores que fomenten acciones proactivas.

6.5 Comunicación. Participación y Consulta.

La CDMB, deberá establecer, documentar, implementar y mantener uno varios procedimientos en los cuales:

- ✓ Se defina los mecanismos de comunicación dentro de la organización entre los diferentes cargos de la organización asegurando la comunicación de la información y la eficacia del SGI.
- ✓ Se establezcan la comunicación con las partes Interesadas de la entidad.
- ✓ Se defina los mecanismos de participación y consulta en la organización referente a las necesidades de las partes interesadas en materia de calidad, salud ocupacional, ambiental y responsabilidad social.
- ✓ Ayudar a que las partes interesadas se comprometan con la Responsabilidad Social
- ✓ Facilitar información sobre los impactos de las actividades y servicios de la entidad.
- ✓ Ayudar a involucrar y motivar a los trabajadores para apoyar las actividades de Responsabilidad Social de la entidad.
- ✓ Aumentar la buena imagen de la entidad por su actuación socialmente responsable, apertura, integridad y rendición de cuentas.

La CDMB podrá comunicar su información a las partes interesadas mediante diferentes mecanismos como los son:

- ✓ Reuniones con las partes interesadas
- ✓ Audiencias Públicas.
- ✓ Comunicación entre la dirección y los funcionarios de la entidad
- ✓ Publicación de artículos sobre aspectos de Responsabilidad Social.
- ✓ Realizar informes de Desempeño de la Responsabilidad Social.

La CDMB debe ser transparente en dar a conocer de forma clara, precisa y completa la información sobre políticas, decisiones y actividades de las que son responsables. Igualmente debe asegurar de que sus líderes proporcionan compromisos, motivación supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción

La CDMB deberá promover una participación activa y desarrollo de la comunidad en asociaciones locales mientras sea posible y adecuado, con el objetivo de contribuir al bien público y a los objetivos de desarrollo de las comunidades

6.6 Documentación del SGI.

La documentación del Sistema de Gestión Integral de la CDMB, debe incluir:

- ✓ La política de Gestión Integral, objetivos y metas.
- ✓ El manual del Sistema de Gestión Integral el cual incluye el alcance del SGI, las exclusiones justificadas, procedimientos documentados y la caracterización de los procesos.
- ✓ Los procedimientos y los registros requeridos por el Sistema de Gestión Integral.
- ✓ Los procedimientos, registros y demás documentos que la entidad considere pertinentes para la implementación y mantenimiento del Sistema de Gestión Integral.
- ✓ Código de ética y/o de buen gobierno.

6.7 Control de Documentos

Para el control de Documentos del SGI, la entidad deberá establecer, documentar, implementar y mantener un procedimiento para:

- ✓ Aprobar los documentos con relación a su adecuación antes de la emisión de los mismos.
- ✓ Revisar y actualizar los documentos cuando sea necesario, y aprobarlos nuevamente;
- ✓ Asegurarse que se identifican los cambios y el estado de revisión actual de los documentos;
- ✓ Asegurarse que las versiones pertinentes de los documentos aplicables están disponibles en sus puntos de uso.
- ✓ Asegurarse que los documentos permanecen legibles y fácilmente identificables.
- ✓ Asegurarse que se identifican los documentos de origen externo que la organización ha determinado que son necesarios para la planificación y operación del SGI y se controla su distribución.

6.8 Control Operacional.

Para el control operacional, la organización debe tener en cuenta los procesos internos de sus actividades, teniendo en cuenta el mapa de procesos o la matriz de impactos ambientales, de riesgos y peligros que tenga la organización con los diferentes grupos de interés, estableciendo y manteniendo procedimientos documentados que cubran situaciones que provoquen desviación en la política y objetivos integrales de los diferentes sistemas y procesos implementados en la organización.

La organización debe evaluar y seleccionar los proveedores en función de su capacidad para cumplir con los requisitos establecidos dentro de esta, para el establecimiento, implementación y mantenimiento del sistema de gestión integrado.

6.9 Responsabilidad Social.

La CDMB, deberá ejercer control sobre los diferentes procesos y/o actividades en los que se implementen métodos para ejercer influencia como lo son:

- ✓ Establecer disposiciones contractuales o incentivos
- ✓ Realizar declaraciones publicas
- ✓ Comprometerse con la comunidad
- ✓ Tomar decisiones en materia de inversión
- ✓ Compartir conocimientos e información
- ✓ Formar alianzas con otras organizaciones.

Todas esas actividades y controles deben ser guiadas por el buen comportamiento ético y otros principios y prácticas de responsabilidad Social.

6.10 Preparación y Respuesta ante Emergencias

La organización deberá adoptar las medidas y procedimientos necesarios para poder responder de forma eficaz ante una emergencia. Esto lleva consigo el constante seguimiento y aplicación de medidas correctoras, que eviten riesgos potenciales, y en caso de que estos sucedan, actuar ágil y certeramente.

La organización debe establecer un plan de emergencias el cual tiene como objetivo:

- Conocer los accidentes y situaciones de emergencias
- Reducir la frecuencia con la que tiene lugar emergencias ambientales
- Minimizar las consecuencias en caso de producirse una emergencia

Deben realizarse pruebas periódicas cuando sea necesario involucrando los grupos de interés.

Debe revisarse periódicamente y modificar cuando sea necesario el plan de emergencias en particular después de que se han presentado situaciones de emergencias.

El plan de emergencia debe contener:

- Características de la empresa (Instalaciones, ubicación y perímetros, materias primas utilizadas)
- Comité de emergencias donde se establezcan las responsabilidades
- Análisis de amenazas y determinación de vulnerabilidad
- Nivel del riesgo
- Estructura para atender las emergencias

- Instructivos para los grupos de apoyo del plan de evacuación
- Procedimiento para evacuaciones y atención medica

7. VERIFICACIÓN

7.1 Seguimiento y Medición del SGI.

La CDMB, debe establecer, documentar, implementar y mantener un procedimiento para el seguimiento y medición que prevea:

- ✓ Cumplimiento de los objetivos del SGI
- ✓ El desempeño de los procesos.
- ✓ El grado de satisfacción del cliente.
- ✓ El cumplimiento de los requisitos del producto estableciendo criterios de aceptación y responsable de su liberación.
- ✓ La conformidad de los equipos de seguimiento y medición a partir de un procedimiento de calibración y verificación y dejar registro de esto.
- ✓ Registro de las ACPM tomadas a partir de los resultados obtenidos en la medición.
- ✓ Desempeño de las actividades relacionadas a las materias fundamentales de la RS.

Para realizar la medición a la gestión del SGI de la CDMB, se establecieron los indicadores que la entidad debe medir para dar a conocer los resultados de su gestión como entidad socialmente responsable.

7.2 Evaluación del Cumplimiento Legal y Otros

La CDMB, debe establecer, documentar, implementar y mantener un procedimiento para monitorear periódicamente el cumplimiento de los requisitos legales aplicables y otros requisitos que la organización suscriba y la conformidad con la Política Integral, objetivos y metas.

7.3 Investigación de Incidentes

La CDMB, debe establecer, documentar, implementar y mantener un procedimiento para notificar, reportar, registrar, investigar, valorar y analizar incidentes, para:

- ✓ Determinar las deficiencias del Sistema de Gestión Integral que no son evidentes y otros factores que podrían causar incidentes.
- ✓ Determinar las oportunidades de establecer unas acciones preventivas o de mejora continua.
- ✓ Determinar las necesidades de establecer una acción correctiva.
- ✓ Comunicar el resultado de las investigaciones

7.4 Control de Registros

La CDMB, debe establecer y mantener registros del Sistema de Gestión Integral, para demostrar conformidad con los requisitos y de la operación eficaz, eficiente y efectiva del SGI y deben controlarse.

Se debe establecer, documentar, implementar y mantener un procedimiento para definir los controles necesarios para la identificación, recopilación, codificación, protección, almacenamiento, recuperación, tiempo de retención y disposición de los registros.

Los registros deben ser legibles, fácilmente identificables y recuperables y deben estar almacenados en lugares con ambiente adecuado que prevengan el daño, deterioro y pérdidas de los registros. Se debe establecer el tiempo de retención de los mismos teniendo en cuenta la normatividad legal vigente si aplica.

7.5 Auditoria Interna.

La CDMB debe establecer, implementar y mantener procedimientos para realizar auditorías internas determinando el alcance, frecuencia y método para asegurar que:

- ✓ El SGI es conforme a las disposiciones planificadas incluyendo los requisitos de las normas (ISO 9001; ISO 14001; OHSAS 18001).
- ✓ El SGI se ha implementado y mantenido de manera eficaz de acuerdo su política, objetivos y metas.
- ✓ Los jefes de proceso que han sido auditados darán respuesta sin demora injustificada para dar solución a los hallazgos encontrados.

7.6 Revisión por la Dirección.

La alta dirección de la CDMB, debe revisar el SGI a intervalos planificados para evaluar las oportunidades de mejora y efectuar cambios al sistema cuando sea necesario teniendo en cuenta la política y los objetivos del SGI.

Para hacer la revisión por la dirección se tendrá en cuenta la siguiente información:

- a. Resultados de auditorías anteriores.
- b. Realimentación de las partes interesadas.
- c. El estado de las acciones correctivas y preventivas.
- d. El desempeño de los procesos
- e. La evaluación del cumplimiento de las necesidades y expectativas del cliente, minimización de riesgos ocupacionales y de impactos ambientales.
- f. las acciones de seguimiento de revisiones por la dirección previas.
- g. los cambios que podrían afectar al SGI.
- h. Recomendaciones para la mejora.
- i. Desempeño de la entidad frente a las materias fundamentales de la RS.

Se debe generar un registro de la revisión por la dirección que contenga como resultado:

- a. La mejora de la eficacia del SGI y sus procesos.
- b. La mejora de la satisfacción de las partes interesadas.
- c. La necesidad de recursos.
- d. Mejora del desempeño en materia de RS,

8. ACTUAR

Acciones Correctivas, Acciones Preventivas y de Mejora.

La CDMB, debe tener uno o varios procedimientos para la realización de acciones correctivas, acciones preventivas y las acciones de mejora que permita:

- ✓ Identificar las no conformidades (potenciales y reales).
- ✓ Identificar las causas para adoptar acciones.

- ✓ Generar un plan de acción para prevenir la ocurrencia y mitigar sus consecuencias.
- ✓ Evaluar la necesidad de tomar acciones.
- ✓ Registrar y comunicar los resultados de las acciones tomadas.

Revisar la eficacia de las acciones tomadas

La CDMB debe establecer acciones para prevenir que se repitan imprevistos o impactos negativos e involuntarios.