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, página web y Repositorio Institucional del CRAI-USTA, así como en las redes sociales y demás sitios web 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**, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor, nunca para usos comerciales.

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.”

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación, CRAI-USTA

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

Diseño y Documentación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social en la Empresa BQS con Base en los Requisitos de la GTC 180:2008 y la ISO 14001

Paula Andrea Sarmiento Buitrago

Trabajo de grado para optar el título de Ingeniera Industrial

Director de grado

Ing. Victor Manuel Mendez Marquez

Universidad Santo Tomás, Bucaramanga

División de Ingenierías y Arquitectura

Facultad de Ingeniería Industrial

2020

Agradecimientos

En primer lugar, deseo expresar mi agradecimiento al tutor de esta tesis de pregrado, Víctor Manuel Méndez Márquez, por la dedicación y apoyo que ha brindado a este trabajo, y por la dirección que ha facilitado el desarrollo de la misma. Gracias por la confianza ofrecida desde que llegué a esta facultad.

Así mismo, agradezco a mis compañeros de la Facultad de Ingeniería Industrial su apoyo personal y humano, con quien he compartido enseñanzas e ilusiones durante estos años.

Un proyecto de grado es siempre fruto de ideas, proyectos y esfuerzos previos que corresponden a otras personas. En este caso mi más sincero agradecimiento a la Empresa BUSINESS AND QUALITY SERVICES S.A.S., -B.Q.S con cuyo trabajo estaré siempre en deuda. Gracias por el material facilitado, sugerencias y la amabilidad de los empleados que trabajan allí, que fue un pilar fundamental en la elaboración de la tesis realizada.

También gracias a mi familia, a mis padres y a mis hermanos por el reconocimiento y el apoyo vital que nos ofrecen, sin el cual no tendríamos la fuerza y energía que nos anima a crecer como personas y como profesionales A todos, muchas gracias.

Tabla de Contenido

Pág.

Introducción 15

1.Diseño y Documentación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social en la Empresa BQS con Base en los Requisitos de la GTC 180:2008 y la ISO 14001 16

1.1 Planteamiento del Problema 16

1.2 Justificación 18

1.3 Objetivos 21

1.3.1 Objetivo General 21

1.3.2 Objetivos Específicos 21

2. Marco Referencial 22

2.1 Marco Teórico 22

2.1.1 Antecedentes de la Responsabilidad Corporativa o Empresarial 22

2.1.2 Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial 22

2.1.3 Enfoques Teórico-Doctrinales de la RSE 24

2.2 Marco Conceptual 25

2.2.1 Responsabilidad Social 25

2.2.2 Calidad de Vida 26

2.2.3 Competitividad 27

2.2.4 Comportamiento Ético 27

2.2.5 Comunidad en Condición de Vulnerabilidad 27

2.2.6 Grupo Vulnerable 28

2.2.7 Desarrollo Económico 28

2.2.8 Desarrollo Humano 28

2.2.9 Desarrollo Social 28
2.2.10 Desarrollo Sostenible 29
2.2.11 Ética 29
2.2.12 Impacto de una Organización 30
2.2.13 Medio Ambiente 30
2.2.14 Partes Interesadas (Stakeholders) 30
2.2.15 Sostenibilidad 30
2.2.16 Transparencia 31
2.3 Marco Legal y Normativa 31
2.3.1 Norma ISO 26000 31
2.3.2 Norma SA 8000 32
2.3.3 Norma AA 1000 32
2.3.4 Guía técnica Colombiana (GTC) 180 33
2.3.5 Norma ISO 14001 34
2.4 Marco Histórico 34
2.4.1 Evolución del Concepto de RSE 35
2.5 Estado del Arte 36
3. Metodología 40
3.1 Fundamentos Epistemológicos 40
3.2 Diseño de la Investigación 40
3.2.1 Tipos de Investigación 41
3.2.2 Fases, Etapas o Momentos del Proyecto 41
4. Resultados 43

4.1 Diagnostico General de la Empresa BQS S.A.S Frente a la Aplicación de la GTC 180:2008 y la ISO 14001 43

4.1.1 Realización de Encuesta 43

4.1.2 Realización de la Lista de Chequeo 64

4.1.3 Análisis de la Lista de Chequeo 65

4.1.4 Análisis de Cada Grupo de Interés a Través de la Matriz Poder/Interés 75

4.1.5 Matriz DOFA 80

4.1.6 Plan de acción de mejora de acuerdo con las evidencias encontradas en la lista de chequeo. 88

4.2 Documentar los procesos de la empresa BQS S.A.S., mediante el establecimiento del ciclo PHVA, con el fin de determinar los procedimientos y protocolos 92

4.2.1 Elaboración de la planificación para el diseño de un Sistema de Gestión de RSE según norma GTC 180 y la ISO 14001. 92

4.2.2 Elaborar la misión, la visión, los valores y la política de responsabilidad social de la empresa BQS S.A.S en el marco de la Guía Técnica Colombiana GTC 180 2008 y la ISO 14001 98

4.2.3 Establecer la documentación y los procedimientos que la empresa requiere para asegurar la correcta aplicación de la RSE. 100

4.2.3.3 Documentación adicional: 102

4.2.4 Diseñar los indicadores que servirán para realizar el seguimiento y control del plan de acción. 108

4.3 Formular el plan de acción de la empresa BQS S.A.S mediante la definición de programas y mecanismos de control alineados con la Guía Técnica Colombiana 180:2008 y la ISO 14001 con el propósito de vislumbrar la implementación de estos. 110

4.3.1 Diseñar los programas y acciones que debe realizar la empresa BQS S.A.S tanto internamente como externamente para ser socialmente responsable. 110

4.3.2 Elaboración de los objetivos, establecimiento de los recursos y personas responsables de los programas. 111

4.3.2.1 Programa de control operacional: 111

4.3.2.2 Programa control de documentos. 112

4.3.2.3 Programa gestión de riesgos. 113

4.3.3 Realización de la encuesta y la lista de chequeo 115

5. Conclusiones 117

6. Recomendaciones 118

Referencias 120

Apéndices 124

Lista de Tablas

Pág.

Tabla 1. *Calificación establecida para la lista de verificación* 64

Tabla 2. *Realización de lista de verificación del departamento de HSEQ y resultados obtenidos* 64

Tabla 3. *Clasificación de los interesados* 79

Tabla 4. *Criterios para determinar el nivel del impacto del grupo poder / interés* 80

Tabla 5. *Interpretación nivel de impacto del grupo poder / interés* 80

Tabla 6. *Matriz DOFA* 80

Tabla 7. *Ponderación DOFA Fortalezas* 83

Tabla 8. *Ponderación DOFA Debilidades* 84

Tabla 9. *DOFA Cuantificada – Factores Externos* 86

Tabla 10. *DOFA Cuantificada – Factores Internos* 87

Tabla 11. *Parámetros de impacto* 89

Tabla 12. *Aspectos a mejorar* 90

Tabla 13. *Matriz Identificación de requisitos y aspectos ambientales* 96

Tabla 14. *Matriz aspectos ambientales significativos* 96

Tabla 15. *Indicadores para el seguimiento y control del plan de acción* 108

Tabla 16. *Programa y acción de control operacional* 111

Tabla 17. *Documentación y control documental* 112

Tabla 18. *Programa de Gestión de riesgos.* 114

Tabla 19. *Programa y acciones de Comunicación* 114

Tabla 20. *Realización de lista de verificación del departamento de HSEQ y resultados obtenidos* 115

Tabla 21. *Comparación resultados obtenidos de lista de verificación* 116

Lista de Figuras

Pág.

Figura 1. *Practica discriminación* 44

Figura 2. *Riesgos potenciales e impactos de derechos humanos* 44

Figura 3. *Cuestiones de los derechos humanos* 45

Figura 4. *Complicidad directa e indirecta* 46

Figura 5. *Políticas* 46

Figura 6. *Cuestiones de los derechos humanos* 47

Figura 7. *Procedimientos para quejas y denuncias* 48

Figura 8. *Actuación de su área jurídica ala política de los derechos humanos* 48

Figura 9. *Evaluación de los derechos humanos* 49

Figura 10. *Legislación laboral* 50

Figura 11. *Canal de fácil acceso* 50

Figura 12. *Compromiso con relaciones de trabajo decente y justas* 51

Figura 13. Políticas y procedimientos formales 52

Figura 14. *Relación de estudios* 52

Figura 15. *Capacitaciones a sus empleados* 53

Figura 16. *Cumplimiento de la legislación* 54

Figura 17. *Cambio climático* 54

Figura 18. *Adecuación rápida a nuevos acuerdos y reglas ambientales* 55

Figura 19. *Emisiones directas e indirectas* 55

Figura 20. *Reducción de emisiones activas* 56

Figura 21. *Pérdidas y daños* 57

Figura 22. *Leyes ambientales* 57

Figura 23. *Medidas correctivas* 58

Figura 24. *Impactos ambientales* 58

Figura 25. *Impactos negativos* 59

Figura 26. *Programas de reducción de riesgos ambientales* 59

Figura 27. *Mitigación de impactos* 60

Figura 28. *Oportunidades de mejora* 61

Figura 29. *Principio de precaución* 61

Figura 30. *Nivel de gestión ambiental* 62

Figura 31. *Norma de parámetros de integración* 65

Figura 32. *Datos importantes para la construcción de la matriz poder/interés* 76

Figura 33. *Grupo de Interés* 77

Figura 34. *Matriz poder/interés* 78

Figura 35. *Esquema representativo* 79

Figura 36. *Paso a paso para la elaboración del plan de acción de mejora* 89

Figura 37. *Fases del ciclo PHVA* 92

Figura 38. *Alcance del sistema de gestión ambiental según ISO 14001* 93

Figura 39. *Etapas del PHVA según GTC 180* 95

Figura 40. *Documentos y registros en el SGA* 104

Figura 41. *Norma de parámetros de integración* 116

Lista de Apéndices

Pág.

Apéndice A. *Carta de Autorización* 124

Apéndice B. *Formato Encuesta* 125

Apéndice C. *Lista de Chequeo* 125

Apéndice D. *Programas de Manejo de Residuos Sólidos* 125

Apéndice E. *Programa de Control de Consumo de Papel* 125

Apéndice F. *Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua y Energía* 125

Apéndice G. *Programa de Gestión Ambiental* 125

Apéndice H. *Política Ambiental* 125

Apéndice I. *Procedimiento Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos* 125

Apéndice J. *Plan de Emergencias Administrativo* 125

Resumen

El presente trabajo corresponde al diseño y documentación de un sistema de gestión en responsabilidad social para la empresa Business and Quality Services SAS, con base en los requisitos de la GTC 180:2008 y la ISO 14001. Con el fin de mejorar el desempeño social, ambiental y laboral.

Palabras Clave: Responsabilidad social, indicador, diagnostico, proceso, procedimiento, plan de acción, competitividad, medio ambiente, sostenibilidad.

Abstract

This work corresponds to the design and documentation of a management system in social responsibility for the company Business and Quality Services SAS, based on the requirements of GTC 180: 2008 and ISO 14001. In order to improve social performance, environmental and labor.

Keywords: Social responsibility, indicator, diagnosis, process, procedure, action plan, competitiveness, environment, sustainability.

Introducción

En la actualidad la Responsabilidad Social Empresarial se ha convertido en un factor clave para las empresas que deseen contribuir al desarrollo social y ambiental, integrando las operaciones del negocio con las especificaciones de los stakeholders (Empleados, proveedores, comunidad, gobierno y clientes) para crear procesos sostenibles y mejorar su competitividad a través de la incorporación de los tres vectores de desempeño: social, ambiental y económico.

La responsabilidad social se ha convertido en un componente esencial de la gestión empresarial que aporta competitividad, sostenibilidad y desarrollo. Por otra parte algunos de los beneficios de ser una empresa socialmente responsable son ventaja competitiva, clientes más leales, más productividad, mejor imagen y mayor credibilidad.

La RSE por si constituye una gran oportunidad de mejorar los beneficios y bondades de las empresas, ya sea grande o pequeña por esto este documento tiene como finalidad demostrar la estructura, metodología y herramientas necesarias para la implementación de un sistema de gestión de responsabilidad social en la empresa BQS S.A.S el cual permitiría asegurar un crecimiento económico manteniendo un desarrollo social y generando un equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales en la GTC 180:2008 y la ISO 14001.

1. Diseño y Documentación del Sistema de Gestión de la Responsabilidad Social en la Empresa BQS con Base en los Requisitos de la GTC 180:2008 y la ISO 14001

1.1 Planteamiento del Problema

Con el paso del tiempo la responsabilidad social empresarial ha adquirido gran importancia a la hora de tomar cualquier decisión gerencial. Las empresas han empezado a comprender la importancia que tiene el ser humano para el éxito de los procesos en las organizaciones y que estos fluyen dentro de una sociedad. Las actividades realizadas por las empresas afectan directamente a la sociedad y el ambiente, por ello se debe pensar en cómo retribuir al posible impacto generado por sus actividades.

Por esto se elaboró la Guía Técnica Colombiana (GTC) 180:2008, que está enfocada a proporcionar directrices que orienten a las empresas de nuestro país a gestionar la responsabilidad social empresarial y comparte principios comunes con otros sistemas de gestión, haciendo parte de una gestión voluntaria y su alcance va más allá del marco legal e integra todas las partes interesadas para generar crecimiento económico y productivo asociado a la calidad de vida de las personas. [1]

Por otro lado, La Norma ISO 14001 de Sistemas de Gestión Ambiental (SGA) ayuda a gestionar e identificar los riesgos ambientales que pueden producirse internamente en la empresa mientras realiza su actividad. Con la identificación y gestión de los riesgos que se consigue con esta norma, se tiene en cuenta tanto la prevención de riesgos como la protección del medio ambiente, siguiendo la normativa legal y las necesidades socioeconómicas requeridas para su cumplimento.

A pesar de la existencia de esta guía y de normas muchos empresarios desconocen cómo hacer de sus empresas una organización socialmente responsable, inclusive algunos no poseen un

concepto claro de responsabilidad social. Los consumidores no solo buscan un producto que pueda suplir una necesidad, que sea de calidad y económico, sino que además no perjudiquen al medio ambiente y que de alguna manera impulsen al desarrollo de la sociedad a través de las buenas prácticas empresariales. Son estas exigencias las que hacen que las organizaciones piensan en implementar sistemas de gestión que le permitan cumplir las expectativas de sus clientes y demás partes interesadas.

El sector terciario de Colombia es uno de los más desarrollados. De acuerdo con el Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas de Colombia (DANE), el sector terciario aloja más del 80 % de la fuerza laboral del país. En economía, este sector es aquel que se encarga de las actividades de comercio, servicios y transporte. Por este motivo, se le conoce como el sector del servicio. Servicios profesionales es uno de los subsectores terciarios que demanda mayor cantidad de mano de obra especializada o profesional, y es uno de los de mayor crecimiento en la economía colombiana en los últimos años. [2]

La empresa BQS S.A.S perteneciente a este sector no ha implementado un sistema de gestión de responsabilidad social, aunque esta no es una norma certificable es un elemento útil y eficaz para mejorar notablemente el modelo productivo de una empresa, porque une los criterios de eficiencia, sostenibilidad y prosperidad con al añadido valor de la diversidad, igualdad de oportunidades, respeto, tolerancia, etc. Además, que su flexibilidad le permite aplicar este sistema a cualquier tipo de organización.

Varios estudios demuestran que las empresas que avanzan y progresan en las políticas de RSE obtienen más productividad lo que repercute directamente en los resultados. Dentro de los principales beneficios que le podría traer a la empresa se encuentra el atractivo generado para compañías extranjeras que buscan invertir en organizaciones que posean un compromiso con los diferentes ámbitos social, laboral y ambiental; mantener un sistema de responsabilidad social

empresarial no solo le traerá beneficios internos, sino que será un punto de partida para generar una ventaja competitiva debido a que sus procesos serian certificados como sostenibles. [3]

La implementación de un sistema de gestión de responsabilidad social en la empresa BQS S.A.S permitiría asegurar un mejor desempeño social, ambiental y laboral, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales en la GTC 180:2008 y la ISO 14001.

Dada la problemática anterior, se propone resolver el siguiente interrogante: ¿Qué beneficios obtiene las partes interesadas al realizar el diseño y documentación del sistema de gestión de responsabilidad social bajo la norma GTC 180: 2008 y la ISO 14001 para la empresa BQS S.A.S?

1.2 Justificación

Para la empresa BQS S.A.S es importante lograr alcanzar beneficios intangibles que permitan mejorar la percepción de los grupos de interés, mejorar relación interna con los empleados de tal manera que tengan un sentido de lealtad y pertenencia hacia la empresa, mejorar la capacidad para atraer y retener empleados evitando de este modo que se generen costos de contratación, formación y manejo de personal y mayor influencia de la empresa en la sociedad, utilizando la transparencia, honestidad y buenas prácticas para alcanzarlo.

Los beneficios que podría obtener la empresa tras la implementación del sistema de RSE, en cuanto al ámbito externo de la organización serán divididas en seis ítems para el objeto de desarrollo de este estudio, compromiso del consumidor permitiendo el desarrollo de nuevas estrategias de consumo a través de la generación de conciencia y responsabilidad al momento de adquirir un producto o servicio; fidelización y captación de nuevos clientes para aumenta la llegada de nuevos clientes que usen productos o servicios con un enfoque responsable hacia el medio ambiente y la sociedad; confianza y transparencia con los proveedores en el cumplimiento

tanto de la organización como de los proveedores, en cuanto a calidad de insumos y tiempos de entrega; mejorar la relación con el entorno, mejorando las relaciones públicas a través de la interacción de la empresa con la sociedad; acceso a nuevos segmentos de mercado, que permitan la generación de oportunidades para nuevos negocios que se enfoquen en la satisfacción de necesidades; y descuentos publicitarios a través del reconocimiento de entidades que promuevan la publicidad.

De igual manera existen ítems enfocadas a nivel interno de la organización. Sostenibilidad en el mediano y en el largo plazo que permite a la organización mejor desarrollo en sus procesos, lo cual produce un bienestar colectivo constante un ambiente más productivo; satisfacción, fidelidad y compromiso de los trabajadores para generar interés por parte de los trabajadores hacia la organización, aumentando el esfuerzo y el trabajo en equipo para obtener mejores resultados; traer y retiene a buenos profesionales que permitan el aumento de la calidad de los procesos realizados por los empleadores, adquisición de mejores y nuevos conocimiento para la organización; ahorro en el uso de insumo y recursos para la reducción de la contaminación y generación de conciencia que permitan dar un mejor uso a los recursos en general, colaborando con el medio ambiente; mejora la comunicación interna que permita la mejora de los procesos internos a través de la generación de nuevas ideas, se dan soluciones en menor tiempo, mejorando la imagen de la empresa; mejora el clima laboral, productividad y calidad que permita aumentar la colaboración por parte de los empleados a la hora de alcanzar los objetivos de la empresa; fortalecimiento de la imagen y cultura corporativa para generar un equipo de trabajo con una sola ideología para cumplir con los objetivos planteados por la organización; proporcionar valor añadido a los accionistas que genere un mayor interés de los accionistas por incrementar sus aportes; y desarrollo de estrategias comerciales innovadoras que permita brindar formas de uso de los productos o servicios ofrecidos por la empresa y dar a conocer productos que generen

menores impactos negativos en el medio ambiente, además la implementación de un sistema de gestión de responsabilidad social en la empresa BQS S.A.S permitiría asegurar un crecimiento económico manteniendo un desarrollo social y generando un equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales en la GTC 180:2008 y la ISO 14001.

En el caso particular de Colombia, existen leyes que incentivan a las empresas a practicar R.S.E. ofreciendo beneficios al contribuir con donaciones, contratación de personas en situación de vulnerabilidad social, medio ambiente, entre otras, las cuales tendrán una retribución tributaria a aquellos empresarios que apliquen adecuadamente los requisitos que imponga la norma. A continuación, se mostrarán los más relevantes en términos tributarios:

- Artículo 126-5: Donaciones para el apadrinamiento de parques naturales y conservación de bosques naturales, como **beneficio** tendrá derecho a deducir hasta el 30% del valor de las donaciones.
- Artículo 158-2: Por concepto de inversión en control y mejoramiento del medio ambiente, obtendrá **beneficios** tributarios en el valor de la renta anual deduciendo el valor de las inversiones realizadas durante el periodo gravante.
- Artículo 253 del Estatuto Tributario: reforestación, **beneficio** se tendrá derecho a descontar el impuesto sobre la renta hasta el 20% de la inversión certificada por las corporaciones autónomas regionales. [2]

Por ello es importante una proyección hacia el futuro a través de la Responsabilidad Social Empresarial, dado que esta le permite crear los cimientos para alcanzar las metas planteadas por la empresa en cuanto a ventaja competitiva a través de las buenas prácticas empresariales.

Por lo anteriormente mencionado, este proyecto pretende realizar el diseño de un sistema de gestión de la responsabilidad social en la empresa BQS S.A.S; el cual no solo permite mejorar

los procesos de la empresa, sino que también ayuda a formar una mejor imagen corporativa a través de las buenas prácticas ambientales, sociales y laborales.

1.3 Objetivos

1.3.1 Objetivo General

Diseñar un sistema de gestión de Responsabilidad Social Empresarial para la empresa BQS S.A.S de Bogotá, bajo la Guía Técnica Colombiana 180:2008 y la ISO 14001, estableciendo la documentación para su implementación con el fin de mejorar el desempeño social, ambiental y laboral.

1.3.2 Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico general de la empresa BQS S.A.S frente a la aplicación de la Guía Técnica Colombiana 180:2008 y la ISO 14001 determinando el indicador de cumplimiento de esta.
- Documentar los procesos de la empresa BQS S.A.S mediante el establecimiento del ciclo P.H.V.A, con el fin de determinar los procedimientos y protocolos a fines de la gestión organizacional.
- Formular el plan de acción de mejora para la empresa BQS S.A.S mediante la definición de programas y mecanismos de control alineados con la Guía Técnica Colombiana 180:2008 y la ISO 14001 con el propósito de vislumbrar la implementación de los mismos.

2. Marco Referencial

2.1 Marco Teórico

2.1.1 Antecedentes de la Responsabilidad Corporativa o Empresarial

Una empresa, como cualquier organización nace con la finalidad de permanecer y mantenerse en el tiempo lo cual contribuye a los tres principales entornos que rodean la RSE (económico, social y ambiental). Las compañías poseen una gran capacidad de cambiar aspectos de la vida cotidiana, como se comporten y actúen en sus procesos influenciará en los diferentes stakeholders de la organización, esto se verá reflejado en los entornos social, económico y ambiental.

La conformación de empresas como organizaciones responsables y sostenibles comprometidas con el desarrollo de sus grupos de interés es una necesidad hoy en día, visionar las empresas de esta manera se fundamenta en doctrinas científicas que luego de combinarse con experiencias de diferentes instituciones y grupos de interés han proporcionado las bases para la conceptualización de la RSE. [3]

2.1.2 Evolución de la Responsabilidad Social Empresarial

Para algunos autores el inicio de la RSE se da con Adam Smith en el siglo XVIII con su "Teoría de los sentimientos morales" de 1759 y "La riqueza de las Naciones" de 1776, las cuales buscaban la aprobación social por parte de los negocios. Como pensamiento inicial indicaba que la única responsabilidad es aumentar sus beneficios económicos siempre y cuando se mantengan dentro de los principios éticos-legales. [4]

Solo hasta mediados del siglo XX se da el surgimiento de la RSE aplicada a las empresas siendo más que un rol voluntario y pasando a definirse como “las obligaciones de los empresarios para impulsar políticas corporativas para tomar decisiones o para seguir líneas de acción que son deseables en términos de os objetivos y valores de la sociedad (BOWEN, 1953:6). En este concepto se toma una de las bases de la RSE de cualquier organización y es incorporar los intereses sociales en las metas planteadas y los resultados a alcanzar por la empresa. Algunos autores califican a Howard Bowen como el “padre” de la RSE por el impacto que tuvo en el desarrollo de la misma.

El auge de los derechos civiles, de la mujer y de los consumidores impulso en los años 60 a la RSE, en este también se empezó a tomar en cuenta la conservación del medio ambiente. Por esta y otras razones la responsabilidad social empresarial es institucionalizada en los años 70 dado que ya se deja de ver al estado como el único administrador de los aspectos sociales y se incluyen todas las instituciones que ayuden al bienestar y a la calidad de vida de la sociedad.

Pero no fue sino hasta la década de los 90 cuando la RSE comenzó a ser promovida y sancionada por los gobiernos, las empresas, las ONG y los consumidores en general. Es entonces cuando la RSE empieza su auge y empieza a ser relevante en las organizaciones.

La Comisión Mundial de Medioambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas y la Cumbre de la Tierra de Rio de Janeiro de 1992 emitieron el informe de Brundtland en el cual se añade un concepto de desarrollo sostenible, indicando que es “aquel desarrollo que satisface las necesidades actuales de las personas sin comprometer la capacidad de generaciones futuras para satisfacer las tuyas”. Dado que el concepto de Responsabilidad Social Empresarial se asocia al de desarrollo sostenible, este aporte que realizan estas entidades es importante para el desarrollo posterior de un concepto más elaborado de lo que es la RSE.

Organizaciones Internacionales destacadas como lo son las Naciones unidas, el Banco

Mundial, Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Comisión Europea comienzan campañas para la promoción de un comportamiento socialmente responsable en las empresas; todos estos acontecimientos ocurrieron a finales del siglo XX y a comienzos del siglo XXI.

El concepto de RSE y el de sostenibilidad no dejan de evolucionar debido a que aún quedan muchos interrogantes de cómo desarrollan las actividades todo tipo de organizaciones ya sean públicas o privadas, debido a que se necesita estudiar como contrarrestar las acciones que afectan a los grupos de interés y como fomentar el desarrollo de las prácticas socialmente responsables. [5]

2.1.3 Enfoques Teórico-Doctrinales de la RSE

A lo largo de los años se han propuesto diferentes teorías sobre la RSE, a continuación, se recopilan algunas de las principales junto con los autores que han contribuido al estudio de estas.

- **Teoría del valor accionista o teoría Shareholder:** esta teoría posee un enfoque instrumental en la cual la única responsabilidad social empresarial es maximizar los beneficios económicos, siempre y cuando se mantenga en el ámbito legal y las costumbres éticas. Las acciones sociales solo son justificables si proporcionan una ventaja competitiva o si generan beneficios económicos a la organización. Los autores Friedman (1962, 1970); Porter y Kramer (2002, 2006, 2011); y Chilosi y Damiani (2007) contribuyeron al desarrollo de esta teoría.
- **Teoría Instrumental de Stakeholders:** esta teoría posee un enfoque integrador en la cual se indica que la RSE no es solo maximización de beneficios económicos a corto plazo, en esta ya se expande la búsqueda de valor a los grupos de interés manteniendo con estos unas relaciones sostenibles que originen alianzas y faciliten recopilar y consolidar información. Los autores Freeman (1984, 1990); Carroll (1987, 1991); Hartman y Stafford (1997); Maignan (2001); Simpson y Kohers (2002); y Garrigues y Trullenque (2008) contribuyeron al

desarrollo de esta teoría.

- **Teoría Normativa de Stakeholders:** esta teoría posee un enfoque ético indicando que la RSE debe ser económicamente viable, respetuosa de la ley, ética y socialmente solidaria. Se encuentra ligada a la gestión moral, por lo que esta no solo busca la rentabilidad económica, sino que también se centra en la sociedad, el medioambiente ligándolos a aspectos legales y filantrópicos in olvidar los resultados financieros. Los autores Evan y Freeman (1988); Carroll (1987); y Quazi y O'brien (2000) contribuyeron al desarrollo y construcción de esta teoría.
- **Teoría de la Ciudadanía o Corporate Citizenship:** esta teoría tiene un enfoque político, en la que toda organización debe ser parte de la sociedad y ha de contribuir a su desarrollo y bienestar, no solo centrarse en la adquisición de riquezas con obligaciones sociales. En esta teoría surge el concepto "stakeholder Society" – sociedad de afectados. Los autores Bronchain (2003) y Weiss (2003) contribuyeron al desarrollo de esta teoría. [4]

2.2 Marco Conceptual

Para el desarrollo del presente proyecto es importante tener claridad sobre conceptos y términos que servirán como bases para la realización del mismo.

2.2.1 Responsabilidad Social

Según la Guía Técnica Colombiana (GTC) 180:2008 la RESPONSABILIDAD SOCIAL se define como el "Compromiso voluntario y explícito que las organizaciones asumen frente a las expectativas y acciones concertadas que se generan con las partes interesadas (stakeholders), en materia de desarrollo humano integral; esta permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales". [6]

Responsabilidad Social Empresarial, es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común. De esta forma se da por entendido que la responsabilidad empresarial no es algo ajeno o añadido a la función original de la empresa. Por el contrario, implica cumplir con ella con la conciencia de que esto impactará de forma positiva o negativa, directa o indirectamente, interna o externamente, a grupos y comunidades vinculadas con su operación. Es la capacidad de responder a estos desafíos buscando maximizar los impactos positivos y minimizar los negativos, haciendo mejores negocios al atender estas expectativas. [7]

2.2.2 Calidad de Vida

Para el desarrollo de este proyecto se tomará en cuenta el concepto desarrollado por la Organización Mundial de la Salud OMS. Este organismo indica que la calidad de vida es "la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas y sus inquietudes. Se trata de un concepto muy amplio que está influido de modo complejo por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con los elementos esenciales de su entorno". [8]

La calidad de vida es un concepto referido al bienestar en todas las áreas del ser humano, respondiendo a la satisfacción de las necesidades físicas**,** materiales**,** sociales**,** psicológicas o emocionales **y** ecológicas**.**

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS**),** la calidad de vida es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en relación a la cultura y

valores en los que vive en relación con sus expectativas, sus objetivos y sus inquietudes. Influido por la **s**alud física y psicológica, sus relaciones sociales, su nivel de independencia y su relación con el entorno. [9]

2.2.3 Competitividad

La Comisión Presidencial para la competitiva industrial define la competitividad como la "capacidad de una organización de cualquier tipo para desarrollar y mantener sistemáticamente unas ventajas innovadoras y diferenciadoras que le permiten disfrutar y sostener, en el tiempo una posición destacada en el entorno socioeconómico en que actúa". [8]

En el libro El concepto de competitividad en el posicionamiento Tecnológico el autor cita a Porter quien define la competitividad como "la producción de bienes y servicios de mayor calidad y de menor precio que los competidores domésticos e internacionales, que se traduce en crecientes beneficios para los habitantes de una nación al mantener y aumentar los ingresos reales". [10]

2.2.4 Comportamiento Ético

De acuerdo a la ISO 26000 el comportamiento ético es (valga la redundancia) un "Comportamiento acorde con los principios de correcta o buena conducta aceptados en el contexto de una situación determinada y que es coherente con la normativa internacional de comportamiento". [11]

2.2.5 Comunidad en Condición de Vulnerabilidad

Según el Ministerio de Educación Nacional estas comunidades son un "grupo de personas que se encuentran en estado de desprotección o incapacidad frente a una amenaza a su condición psicológica, física y mental, entre otras". [8]

2.2.6 Grupo Vulnerable

De acuerdo con la ISO 26000 estos son un "grupo de individuos que comparten una o varias características que son la base de discriminación o circunstancias adversas en el ámbito social, económico, cultural, político o de salud, y que les causan una carencia de medios para alcanzar sus derechos o disfrutar de las mismas oportunidades que los demás". [11]

2.2.7 Desarrollo Económico

Según el concepto establecido en el Deardorff's Glossary of International Economics indica que el desarrollo económico es el "incremento sostenido en el nivel económico de vida de la población de un país, a través del aumento del capital humano y físico, así como a través de la tecnología". [12]

2.2.8 Desarrollo Humano

El autor Alfonso Dubois en su libro Diccionario de Acción humanitaria y Cooperación al Desarrollo indica que el desarrollo humano es un "proceso de ampliación de las opciones y capacidades de las personas, que se concentra en una mejora de la esperanza de vida, la salud, la educación y el acceso a los recursos necesarios para un nivel de vida digno, conservándolos para las generaciones futuras" [12].

2.2.9 Desarrollo Social

La Comisión económica y Social de Naciones Unidas para Asia y el Pacífico definen el desarrollo social como el "proceso por medio del cual se alivia la pobreza de una comunidad,

mejorando la calidad de vida en áreas principales como salud, educación, empleo, vivienda y seguridad personal. El desarrollo social también promueve la equidad e inclusión social, la protección social acceso a oportunidades de participación de la comunidad en su proceso de desarrollo" [12].

2.2.10 Desarrollo Sostenible

La Comisión Brundtland en su informe de la Comisión Mundial sobre el Medio Ambiente y el Desarrollo define este concepto como la "capacidad de un individuo, organización o sociedad para satisfacer las necesidades de las generaciones presentes, sin comprometer las posibilidades de las del futuro para atender sus propias necesidades". [12]

La ISO 26000 define lo define como el "desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades". [11]

2.2.11 Ética

Según Transparencia por Colombia la ética es el "saber reflexivo y práctico acerca de la manera correcta de obrar en todos los capos de la vida cotidiana y que ayuda a resolver los conflictos cotidianos, de tal manera que se garantice el bien común y la sana convivencia" [13].

La ética de las empresas, además de tener una responsabilidad con el bien común, es un compromiso con el respeto permanente hacía con todos sus asociados: su personal, sus clientes, sus inversionistas, sus proveedores, sus acreedores y el Estado como representante de la sociedad.

Así, la ética debe contribuir a afianzar la credibilidad y la confiabilidad de toda la sociedad en la empresa, logrando satisfacer los deseos y atendiendo los derechos de todas sus partes interesadas. [14]

2.2.12 Impacto de una Organización

Según la ISO 26000 los impactos pueden ser un "cambio positivo o negativo que se genera en la sociedad, la economía o el medio ambiente (2.6), producido, en su totalidad o parcialmente, como consecuencia de las decisiones y actividades pasadas y presentes de una organización". [11]

2.2.13 Medio Ambiente

Según la ISO 26000 el medio ambiente es un "entorno natural en el cual una organización opera, incluyendo el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos, el espacio exterior y sus interrelaciones". [11]

2.2.14 Partes Interesadas (Stakeholders)

Según el autor R.E. Freeman en su libro Strategic Mangement: A Stakeholder Approach de 1984 los stakeholders son "aquellos grupos de actores que afectan son afectados por la actividad de la organización. Se expresan tanto en términos de intereses y expectativas comunes o complementarios, como de impactos negativos recíprocos". [13]

Según la ISO 26000 un stakeholder es un "individuo o grupo que tiene interés en cualquier decisión o actividad de la organización". [11]

2.2.15 Sostenibilidad

Según Confederación Colombiano de ONG la sostenibilidad es "la Condición o característica referida a la permanencia en el tiempo de una actividad, proyecto o de los beneficios derivados de éste" [13]

El concepto de sostenibilidad estipulado en el libro Hacia ciudades y territorios inteligentes, resilientes y sostenibles es “entendida como un conjunto de principios funcionales de los sistemas, permite definir un estilo de desarrollo sostenible como una opción social que incluye objetivos múltiples, según determinadas escalas de valores, y contextos variables que van cambiando en el tiempo y se retroalimentan permanentemente”. [15]

2.2.16 Transparencia

Según el concepto estipulado por la GTC 180:2008 “la transparencia de la organización frente a sus partes interesadas (stakeholders) consiste en la visibilidad de sus decisiones administrativas, transacciones y demás actividades que la organización desarrolle”. [13]

Según la ISO 26000 la transparencia se entiende como la “apertura respecto a las decisiones y actividades que afectan a la sociedad, la economía y el medio ambiente, y voluntad de comunicarlas de manera clara, exacta, oportuna, honesta y completa”. [11]

2.3 Marco Legal y Normativa

2.3.1 Norma ISO 26000

Es norma internacional que propone una guía para el desarrollo de la responsabilidad social, la cual es aplicable para cualquier tipo de organización. Entre los aspectos que plantea la ISO 26000 cabe resaltar:

- Antecedentes, tendencias y características de la responsabilidad social
- Principios y prácticas relacionadas con la responsabilidad social
- Materias fundamentales y asuntos de responsabilidad social
- Integración, implementación y promoción de un comportamiento socialmente responsable

en toda la organización y a través de sus políticas y prácticas dentro de su esfera de influencia

- Identificación e involucramiento con las partes interesadas.
- Comunicación de los compromisos, el desempeño y otra información relacionada con la responsabilidad social. [11]

2.3.2 Norma SA 8000

La norma SA 8000 es de carácter internacional y busca el establecimiento o mejora de los derechos de los trabajadores, las condiciones en el lugar de trabajo y un sistema de gestión efectivo. Los criterios de la norma se fundamentan en:

- Declaración de los derechos humanos de las naciones unidas (ONU).
- Normas de la OIT.
- Otras normas internacionales de los derechos humanos y laborales, así como las leyes nacionales del trabajo.

El alcance de la norma es de carácter universal, es decir aplica para cualquier tipo de organización. [16]

2.3.3 Norma AA 1000

Serie de normas que tiene sus fundamentos en los compromisos de los grupos de interés y la relación con los mismo; esta serie fue desarrollada por Accountability, la cual es una organización sin ánimo de lucro que busca promover la innovación en la manera como las empresas asumen la responsabilidad social. El propósito de la norma es: “aplicación general, para el diseño, implementación, evaluación y comunicación de un compromiso de los grupos de interés de calidad. Describe cómo implicarse en el proceso de compromiso de los grupos de

interés, cómo integrarlo con el gobierno corporativo, la estrategia y las operaciones; cómo determinar el propósito, alcance y los grupos de interés relevantes para el compromiso; y los procesos que proporcionarán una práctica de la relación inclusiva.” [17]

2.3.4 Guía técnica Colombiana (GTC) 180

Es un documento normativo de carácter voluntario que proporciona las orientaciones para la gestión de la responsabilidad social empresarial, la guía técnica fue avalada por el instituto Colombiano de normas técnicas y certificación (INCONTEC) en el consejo directivo de 2008-06-25, para la elaboración de la GTC participó el comité 180 de responsabilidad social, el cual estaba integrado por un gran número de empresas, asociaciones, universidades, y demás entidades que tenían preocupación respecto a la temática de responsabilidad social (RS).

La GTC 180 establece una serie de aspectos que son de gran relevancia para la gestión de la responsabilidad social empresarial, entre los cuales se destaca:

- La gestión voluntaria busca un entorno equitativo y sostenible para el desarrollo y bienestar de las personas, lo cual constituye un factor importante en las decisiones de inversión, producción y comercialización.
- Establecer, implementar, mantener y mejorará en forma continua un enfoque de responsabilidad social en la gestión.
- Ciclo de gestión en un enfoque socialmente responsable (ciclo PHVA).
- Involucrar las partes interesadas (stakeholders) en una gestión socialmente responsable.
- Comunicar y evidenciar este enfoque ante las partes interesadas.
- Recomendaciones en cuanto a la metodología para medir el desempeño y satisfacción de los stakeholders en los aspectos económicos, sociales y ambientales. [18]

2.3.5 Norma ISO 14001

La norma ISO 14001 proporciona a las organizaciones un marco con el que proteger el medio ambiente y responder a las condiciones ambientales cambiantes, siempre guardando el equilibrio con las necesidades socioeconómicas. Se especifican todos los requisitos para establecer un Sistema de Gestión Ambiental eficiente, que permite a la empresa conseguir los resultados deseados.

Establecer un enfoque sistémico para gestionar el medio ambiente puede generar que la gerencia de la organización tenga información suficiente para construir construirlo a largo plazo con éxito. Existen diferentes opciones que contribuyen con el desarrollo mediante:

- Protección del medio ambiente utilizando la prevención.
- Mitigación de los impactos ambientales.
- Mitigarlos efectos secundarios según las condiciones ambientales de la empresa.
- Ayuda a la empresa a cumplir con la legislación.
- Controla la forma en la que se diseñan los productos y servicios que ofrece la organización.
- Consigue beneficios financieros y operaciones que pueden resultar de aplicar alternativas ambientales relacionadas que fortalecen el posicionamiento del mercado.
- Comunica la información ambiental a las partes interesadas.

Esta norma, al igual que otras muchas, no tiene la función de aumentar los requisitos legales de la organización. [19]

2.4 Marco Histórico

2.4.1 Evolución del Concepto de RSE

La Responsabilidad Social Empresarial ha evolucionado en un proceso integrado en cuatro fases:

- **Fase Inicial:** A finales del siglo XIX y a principios del siglo XX, no existía la Responsabilidad Social Empresarial como se conoce ahora; sin embargo, debido al progreso tecnológico en la industria y la agricultura, el progreso técnico de las comunicaciones y transporte, la acumulación de capital, y el crecimiento de la población a casi el doble en un siglo, donde la última tuvo una serie de importantes consecuencias para el comercio internacional, aumentaron la necesidad de la mano de obra y del consumo de recursos naturales; a partir de esto, las mismas instituciones proporcionaban soluciones a los diferentes problemas sociales que se presentaban en el desarrollo de estas actividades.

- **Fase Primera:** En la primera mitad del siglo XX, se crean alianzas voluntarias por parte de las instituciones para velar por el bienestar de la sociedad. La OIT33 impulso la responsabilidad por parte de las organizaciones, de tener unas condiciones adecuadas para el desarrollo de las actividades del trabajador; la ONU34 se fue más allá del aspecto laboral y fomento los derechos humanos y sus condiciones de vida; entidades por las cuales se empiezan a desarrollar actividades de filantropía específicas.

- **Fase Segunda:** En la segunda mitad del siglo XX, la comunidad comienza a generar conciencia que el sector privado tiene la capacidad de afectar en forma significativa los problemas sociales y ambientales, debido a los daños y riesgos que este ocasionaba en el entorno al ejercer su actividad; por esta razón, los gobiernos se vieron obligados a crear normas que protejan los intereses públicos y preserven el medio ambiente como la Declaración de los Derechos Humanos; la ISO Internacional, máxima autoridad en el desarrollo de estándares voluntarios internacionales; la Unión Internacional para la

Conservación de la Naturaleza; la Federación Mundial de Grupos de Consumidores; Greenpeace para proteger el medio ambiente; entre otros; que en consecuencia, llevan a una nueva generación preocupada por apoyar principios universales, sociales y ambientales.

- **Fase Tercera:** Como consecuencia de este gran cambio, las organizaciones, las instituciones y el gobierno intentan encontrar una forma de articular las normas establecidas por el gobierno y las estrategias de las instituciones para desarrollar su actividad económica, mientras no afecten los intereses de las organizaciones encargadas de cuidar y velar por los derechos humanos y el medio ambiente. Por lo anterior, se llegó a la conclusión que cada una de estas estaba tan interrelacionada, que las decisiones de los distintos participantes son influenciadas por los otros. El profesor Austin35 nos aclara las fases propuestas anteriormente con su comentario: "Hemos pasado de una filantropía tradicional, en la que se hacía un cheque para quien venía a «pedir», a una relación en la cual las empresas y las organizaciones no gubernamentales empiezan a pensar en cómo pueden interactuar para generar un valor agregado y un impacto social en el país o la comunidad. Las empresas tienen que evolucionar en el concepto de responsabilidad social empresarial y migrar hacia nuevos tipos de relaciones que van mucho más allá de la pura filantropía y que más bien se centran en interacciones y alianzas entre diferentes sectores de la sociedad". [20]

2.5 Estado del Arte

El proyecto de grado elaborado por Diego Mauricio Roa Camacho para optar el título de Ingeniero Industrial de la universidad Santo Tomas de Aquino; en el 2016 sobre el diseño del sistema de responsabilidad social empresarial para la franquicia de restaurantes McDonald's ubicada en Bucaramanga a partir de los requisitos de la SGE 21:2008. La metodología usada consto de cuatro etapas que fueron el diagnostico general de la empresa, planeación,

documentación y diseño del control. De lo cual se pudo concluir que se logró una articulación entre los intereses de la Alta Dirección y de las demás partes de interés con el diseño y planeación del sistema de gestión ética y socialmente responsable y que generará impacto en una segunda fase al ser implementado, también que el diseño preliminar de la documentación abarca los ejes estratégicos para iniciar el sistema de gestión, desde la calidad, lo social, lo ambiental y de seguridad industrial, dando como resultado que se deben documentar 20 procedimientos y 40 registros. Estos registros no están solicitados por la norma, pero se identificaron de acuerdo a los documentos de referencia que se recomiendan en la SGE 21:2008. [21]

El trabajo de investigación elaborado por José Julio Vergara Arrieta y Adolfo Enrique Carbal Herrera; en el 2014 sobre el Diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles de la ciudad de Cartagena. La metodología usada es de naturaleza descriptiva, ya que el objeto de la misma permitió establecer una caracterización de la realidad de los pequeños hoteles de la ciudad de Cartagena. Para el logro del objetivo trazado se llevaron a cabo las siguientes fases o etapas: identificación de la población objeto de estudio y determinación de la muestra, caracterización preliminar, diseño y aplicación de cuestionarios, estudio empírico, procesamiento y análisis de la información y el diseño y presentación del sistema de gestión social. De lo cual se evidencio la disposición de los empresarios del sector para afrontar nuevas posibilidades de gestión, para estructurar mecanismos y herramientas modernas de organización que materialicen el compromiso de contribuir al desarrollo de su sociedad, y anticipación a la ocurrencia de problemáticas que pudieran perturbar el buen funcionamiento de la entidad. [22]

Trabajo de grado elaborado por Carlos Alberto Amado Amado y Julio César Niño Melo para optar por el título de Administración de empresas de la Universidad de la Salle; en el 2009 sobre la responsabilidad social empresarial con el medioambiente en las empresas de servicios

públicos domiciliarios en Bogotá. La metodología aplicada fue el estudio descriptivo debido a que se realiza un análisis de variables que caracterizan los diferentes programas de Responsabilidad Social Ambiental que aplican las empresas y además permite evaluar su gestión. De lo cual se puedo concluir que si bien lo resultados son ampliamente satisfactorios, en materia de políticas de gestión ambiental, en todas las empresas del sector, hemos encontrado que realizan sus actividades de Responsabilidad Social Ambiental (RSA) de dos maneras; la primera incidiendo de manera directa en las fuentes a las que por sus actividades generan contaminación, la segunda de una manera preventiva disminuyendo riesgos que afectan la vida de todos. [23]

Trabajo final presentado por José Luis Ruiz Barrios como requisito parcial para optar al título de: Magister en Administración de la Universidad Nacional de Colombia Sede Orinoquia; en el 2013 sobre el diseño de modelo de responsabilidad social empresarial en pyme constructora araucana. La metodología que se utilizó en esta investigación está compuesta por dos fases; una primera fase de carácter exploratorio en la cual se recopiló información que permitió identificar los problemas y las necesidades que se presentaron en la empresa objeto de estudio. La identificación de estos problemas permitió desarrollar una segunda fase en la cual se sugirieron metodologías y estrategias para diseñar el plan de Responsabilidad Social Empresarial como respuesta a los problemas identificados. De esto se pudo concluir que la organización objeto de estudio, está gestando acciones sociales no por imagen corporativa, estrategia de mercadeo o moda administrativa, más allá de presentar un buen informe de gestión social con impactos diferenciados en los grupos de interés. La empresa no está cubriendo todos los stakeholders, siendo los de mayor cobertura: comunidad, accionistas, clientes y colaboradores. Los menos intervenidos son: proveedores y entes gubernamentales. [24]

La investigación realizada por Jesús Gerardo Cruz Álvarez, Juan Rositas Martínez y Joel García Mendoza de la Universidad Autónoma de Nuevo León México; en el 2013 sobre

Responsabilidad social empresarial: investigación empírica - exploratoria sobre los conceptos de RSE Y RSU, la metodología que se utilizó en esta investigación documental se realiza tomando en cuenta bases de datos de publicaciones científicas y revistas internacionales relevantes al tema de investigación. Se realizan dos encuestas exploratorias con el fin de identificar la percepción de dos grupos de interés. De esta investigación se pudo concluir que había una mayor aplicabilidad de la RSE respecto de la RSU. [25]

Tesis doctrinal realizada por Estrella Barrio Fraile de la Universidad Autónoma de Barcelona; en el 2016 sobre la gestión de la responsabilidad social corporativa, el caso Unilever España. El objetivo general de esta investigación es analizar la gestión de la RSC desde la perspectiva de la comunidad corporativa para cumplir este objetivo se llevaron a cabo dos fases.

La primera fue la exhaustiva revisión de la literatura existente en torno al problema del conocimiento planteado y la segunda fase se caracterizó por ser empírica, univariable y de fuente múltiple, ya que se estudia un evento único contemporáneo. [26]

Tesis realizada por Dayanara Evelyn Hernández Sánchez y Gabriela Sofia Manrique Morales para optar por el título profesional de licenciado en international business de la Universidad San Ignacio De Loyola de la facultad de ciencias empresariales de Lima-Perú; en el 2017 sobre la responsabilidad social empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de uva fresca. Para la recolección de datos de esta investigación se realizaron encuestas a los expertos de la aérea de exportaciones, logística, administración y recursos humanos de la muestra conformada por las empresas agroexportadoras de uva fresca del departamento de Ica. Las cuales fueron analizadas y llevaron a la conclusión de que el estudio realizado determina que, si existe una relación directa entre nuestras dos variables responsabilidad social empresarial y competitividad, obteniendo un resultado favorable en el estudio. [27]

Tesis sobre Diseño de un Modelo de Gestión basado en Responsabilidad Social Empresarial. Caso: Nokia Siemens Networks Ecuador S.A. realizado por Roberto Andrade Tamayo de la Universidad Andina Simón Bolívar sede Quito-Ecuador; en el 2014. Se realizo un diagnóstico para saber si Nokia Siemens Networks Ecuador tiene deficiencias en el cumplimiento de los principios de responsabilidad social el cual arrojo que tiene varias deficiencias. Finalmente, del estudio realizado concluyo que sobre la base de principios y lineamientos de Responsabilidad Social Empresarial se ha diseñado un modelo de gestión para la empresa Nokia Siemens Networks Ecuador que le permitirá mejorar su estrategia de negocio frente a sus grupos de interés. [28]

3. Metodología

3.1 Fundamentos Epistemológicos

La presente investigación está definida por un paradigma positivista en la que busca explicar, controlar y predecir el comportamiento de los servicios que ofrece la empresa BQS S.A.S, teniendo en cuenta un enfoque mixto en el que combina el método cualitativo y cuantitativo para la recolección y análisis de información, el enfoque cuantitativo se evidenciará en la medición de las diferentes variables establecidas para el proyecto a través de un análisis estadístico de los resultados obtenidos a través de las encuestas realizadas, bajo el uso de herramientas basadas en la norma ISO 14001 y la GTC 180;2008, entre otras.

3.2 Diseño de la Investigación

3.2.1 Tipos de Investigación

El estudio es de tipo no experimental de corte transversal debido a que la toma de datos solo se realizará una vez durante el transcurso del proyecto, posteriormente se hará el análisis para determinar el estado actual de la empresa respecto a la RSE.

El alcance del proyecto es de tipo descriptivo. Se realizará una descripción de los diferentes grupos de interés de la empresa con el fin de evaluar o medir las diferentes variables que influyen sobre estos en cuanto a la RSE.

3.2.2 Fases, Etapas o Momentos del Proyecto

- **Realizar un diagnóstico general de la empresa BQS S.A.S frente a la aplicación de la GTC 180:2008 y la ISO 14001 determinando el indicador de cumplimiento.**
  - Seleccionar una muestra a partir del total de empleados de la empresa BQS S.A.S para la realización de una encuesta.
  - Realizar trabajo de campo: Visita a la empresa y realización de la lista de chequeo.
  - Analizar los resultados obtenidos en la lista de chequeo.
  - Analizar cada uno de los grupos de interés a través de la matriz poder/interés.
  - Realizar una matriz DOFA con el fin de determinar las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa BQS S.A.S
  - Elaborar un plan de acción de mejora de acuerdo con las evidencias encontradas en la lista de chequeo.

- **Documentar los procesos de la empresa BQS S.A.S mediante el establecimiento del ciclo P.H.V.A, con el fin de determinar los procedimientos y protocolos a**

fines de la gestión organizacional.

- Elaborar la planificación para diseñar un sistema de gestión de RSE de acuerdo a la Guía Técnica Colombiana GTC: 180:2008 y a la ISO 14001.
- Elaborar la misión, la visión, los valores y la política de responsabilidad social de la empresa BQS S.A.S en el marco de la Guía Técnica Colombiana GTC: 180:2008 y la ISO 14001.
- Establecer la documentación y los procedimientos que la empresa requiere para asegurar la correcta aplicación de la RSE.
- Diseñar los indicadores que servirán para realizar el seguimiento y control del plan de acción.

- **Formular el plan de acción de la empresa BQS S.A.S mediante la definición de programas y mecanismos de control alineados con la Guía Técnica Colombiana 180:2008 y la ISO 14001 con el propósito de vislumbrar la implementación de estos.**

- Diseñar los programas y acciones que debe realizar la empresa BQS S.A.S tanto internamente como externamente para ser socialmente responsable, dejando registros de los documentos y procedimientos propios de la Guía Técnica Colombiana GTC:180:2008 y la ISO 14001.
- Trabajo de campo: Visitar las instalaciones de la empresa con el fin de recopilar información y lograr la elaboración de objetivos comunes necesarios para la creación de los programas.
- Establecer los recursos y las personas responsables de los programas.
- Realizar nuevamente la lista de chequeo con el fin de comparar el estado inicial de la

empresa con el actual estado tras la realización de las actividades anteriores.

4. Resultados

4.1 Diagnostico General de la Empresa BQS S.A.S Frente a la Aplicación de la GTC 180:2008 y la ISO 14001

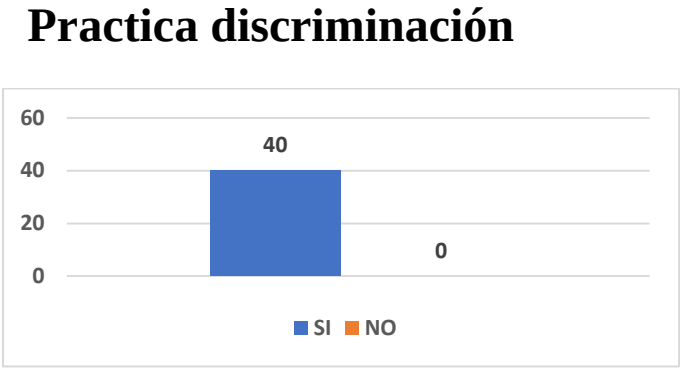
4.1.1 Realización de Encuesta

Para el cumplimiento de los objetivos de este proyecto se realizó una encuesta con el fin de determinar el estado actual de la empresa con respecto al cumplimiento de la norma ISO 14001 y GTC 180:2008. La empresa BQS tiene 65 empleados de los cuales se tomó una muestra de 40 empleados a los que se les realizo esta encuesta, la cual constaba de 30 preguntas, cada pregunta tenía una única respuesta.

Los resultados obtenidos fueron los siguientes:

1. La empresa se asegura de no practicar discriminación contra empleados, clientes, terceros o cualquier otra parte interesada, con la cual desarrolla relaciones, incluyendo a la comunidad del entorno.

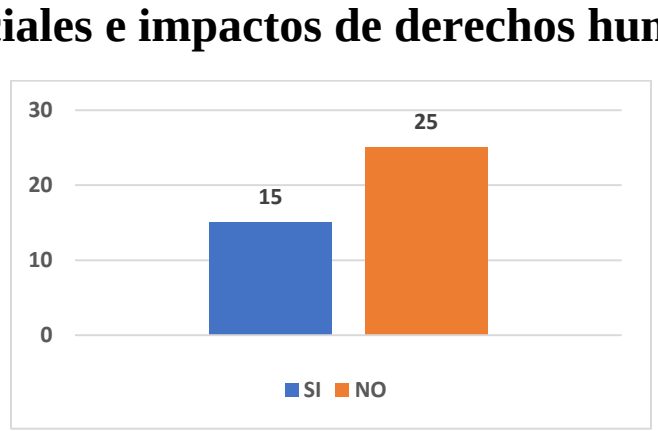
Figura 1. *Practica discriminación*



El 100% de los encuestados, asegura que la empresa no practica ningún tipo de discriminación contra cualquier parte interesada o hacia la comunidad.

2. La empresa posee conocimiento de los riesgos potenciales e impactos en los derechos humanos que causa, como, por ejemplo, impactos en la salud y bienestar de empleados, terceros o comunidades vecinas.

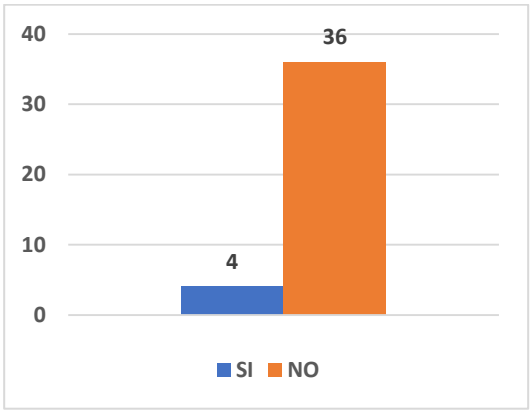
Figura 2. *Riesgos potenciales e impactos de derechos humanos*



Respecto a los riesgos potenciales e impactos en los derechos humanos el 63% de los encuestados no tenían conocimiento de estos, pero el otro 37% si conocía sobre las causas que tienen en las personas.

3. La empresa trata las cuestiones de los derechos humanos en sus dimensiones: prevenir, respetar y remediar.

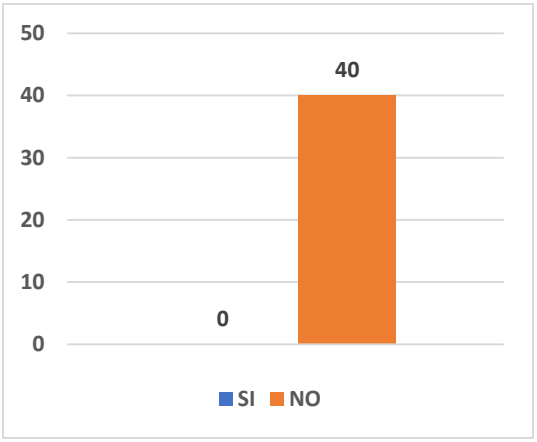
Figura 3. *Cuestiones de los derechos humanos*



Las cuestiones de los derechos humanos en sus dimensiones según los encuestados no se tratan con un 90% ya que no se hace nada con el fin de prevenir, respetar y remediarlas, el otro 10% respondió que si se manejaban.

4. La empresa prohíbe la complicidad directa o indirecta, ventajosa y silenciosa con actos de no respeto de los derechos humanos.

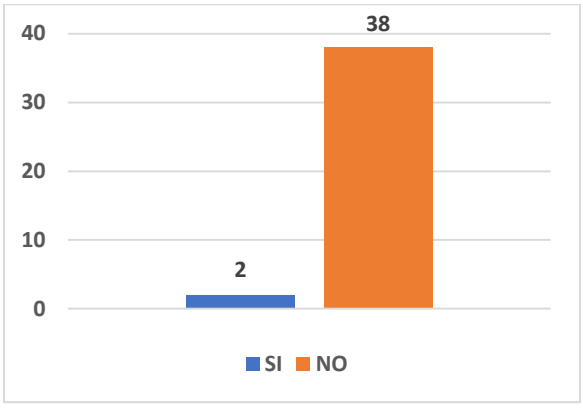
Figura 4. *Complicidad directa e indirecta*



Con referencia a la complicidad directa o indirecta, ventajosa y silenciosa, se destaca que el 100% de los encuestados considera que estos actos de no respeto de los derechos humanos no se prohíben en la empresa.

5. La empresa cuenta con políticas específicas para tratar cuestiones relacionadas a los derechos humanos.

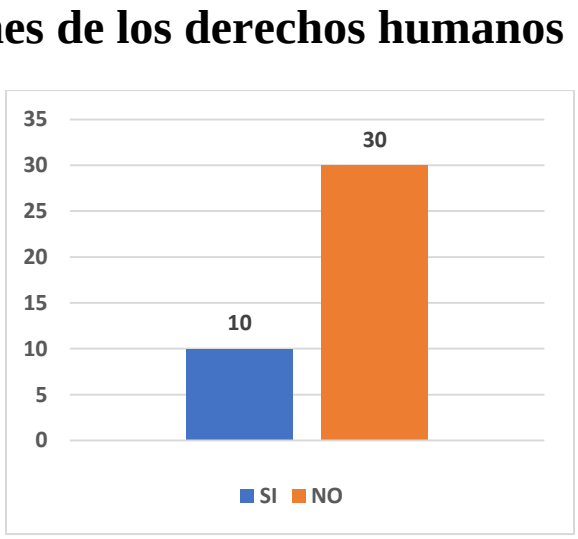
Figura 5. *Políticas*



En cuanto a las políticas, se establece que el 95% de los encuestados coincide con que no se tienen específicas dichas políticas para tratar cuestiones relacionadas a los derechos humanos, el 5% expresa si se cuenta con ellas.

6. La empresa integra formalmente las cuestiones de derechos humanos en su gestión, designando a un responsable interno del tema.

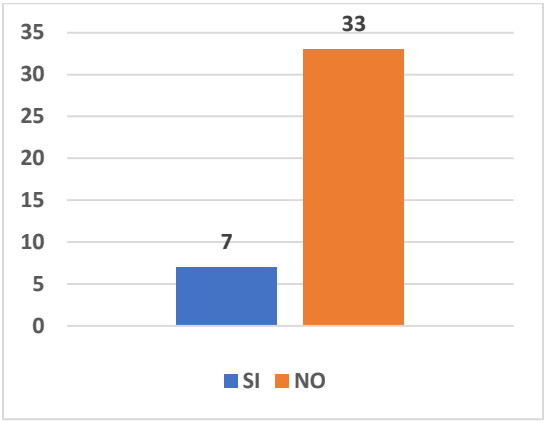
Figura 6. *Cuestiones de los derechos humanos*



En el punto sobre las cuestiones de los derechos humanos en su gestión, se establece que no las integran formalmente ni tienen designado a un responsable del tema, según lo expresa el 75% de los encuestados.

7. La empresa posee procedimientos para tratar rápidamente y en forma adecuada las quejas y denuncias.

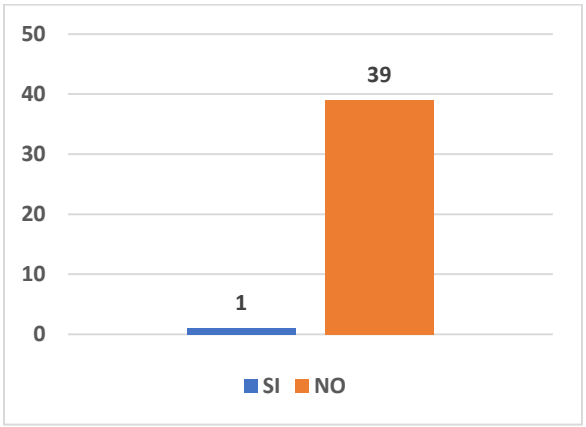
Figura 7. *Procedimientos para quejas y denuncias*



El 82% de los encuestados respondieron que la empresa no posee ningún tipo de procedimiento para resolver las quejas y denuncias por parte de las personas, el otro 18% dice que si cuenta con estos.

8. La empresa vincula la actuación de su área jurídica a la política de derechos humanos.

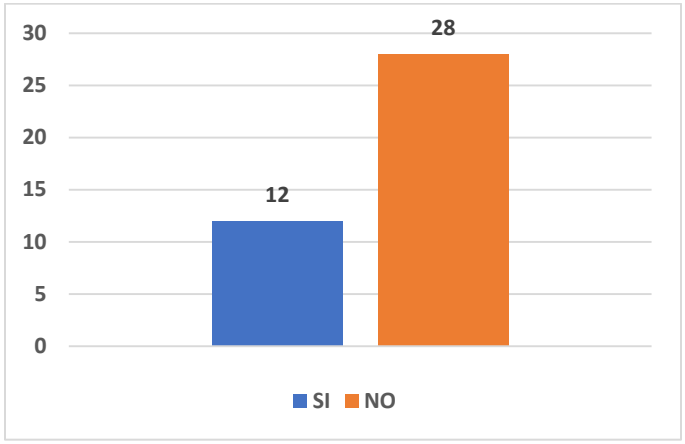
Figura 8. *Actuación de su área jurídica ala política de los derechos humanos*



Sobre la actuación del área jurídica, el 97%, expresa que no se vinculan a la política de los derechos humanos, mientras que un 3% manifiesta que sí.

9. La empresa incluye en su evaluación de derechos humanos la participación de partes interesadas.

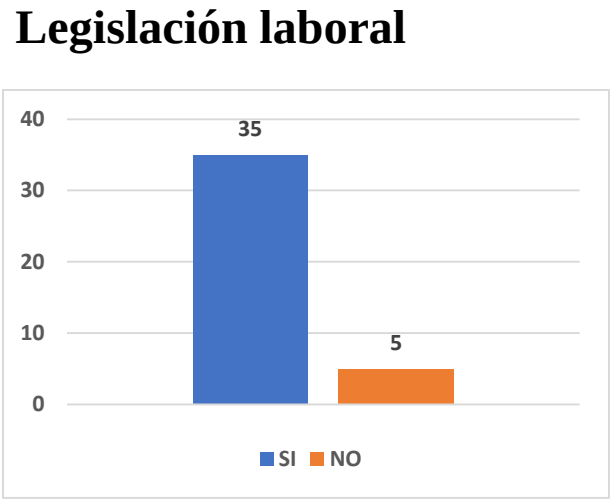
Figura 9. *Evaluación de los derechos humanos*



Con referencia a la participación de las partes interesadas, se destaca que estas no se incluyen en la evaluación de derechos humanos, se responde como no por el 70% de los encuestados, por otro lado, el 12% dice que si se incorporan.

10. En el caso que la empresa tenga conocimiento de faltas en relación a la legislación laboral en su operación o en la de sus contratistas, toma las medidas necesarias para sanearlas.

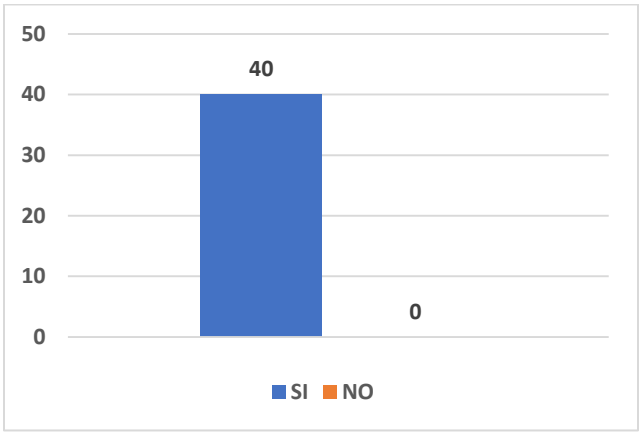
Figura 10. *Legislación laboral*



El 87% de los encuestados expresa que la empresa si toma las medidas necesarias en caso de que haya faltas en la legislación laboral en su operación o en la de sus contratistas y hace todo lo posible por arreglarlas, un 13% que no lo hace.

11. La empresa ofrece un canal de fácil acceso, con mecanismos para recibir y encaminar sugerencias, opiniones y reclamos relativos a condiciones de trabajo.

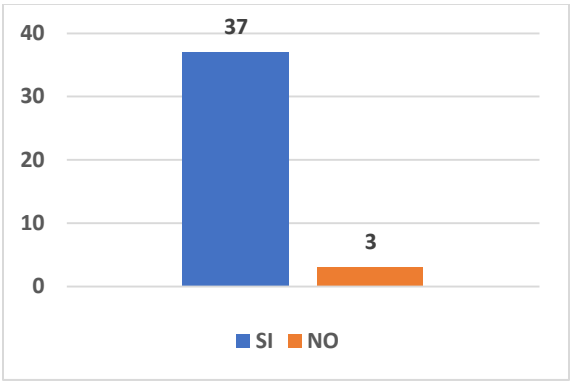
Figura 11. *Canal de fácil acceso*



Sobre el canal de fácil acceso, se establece que el 100% de quienes responden lo hacen positivamente, es decir, que la empresa si les ofrece un canal para mejorar las condiciones de trabajo.

12. La empresa resalta entre sus valores el compromiso con relaciones de trabajo decente y justas.

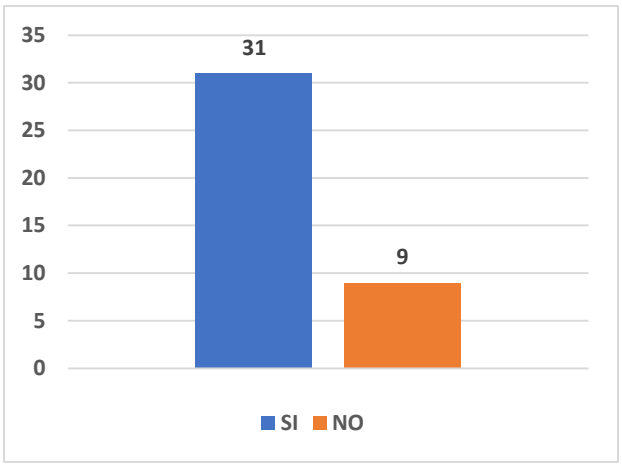
Figura 12. *Compromiso con relaciones de trabajo decente y justas*



Con respecto a los valores, el 93% de los encuestados expresan que, si se resalta el compromiso del trabajo decente y justo, un 7% que no se resalta.

13. La empresa cuenta con políticas y procedimientos formales que regulan su sistema de gestión de las relaciones laborales.

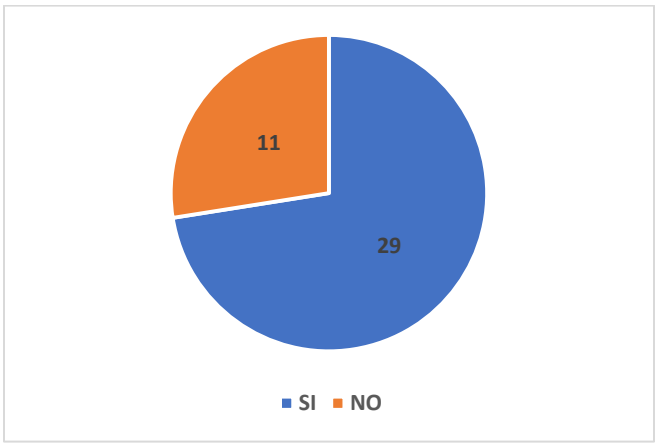
Figura 13. Políticas y procedimientos formales



En cuanto a la política y procedimientos formales que regulan su sistema de gestión de las relaciones laborales, se destaca que el 78% de los encuestados manifiestan que, si se cuenta con ella, un 22% que no.

14. La empresa realiza estudios que muestran con la mayor comprensión posible sus impactos en las comunidades de entorno y busca soluciones.

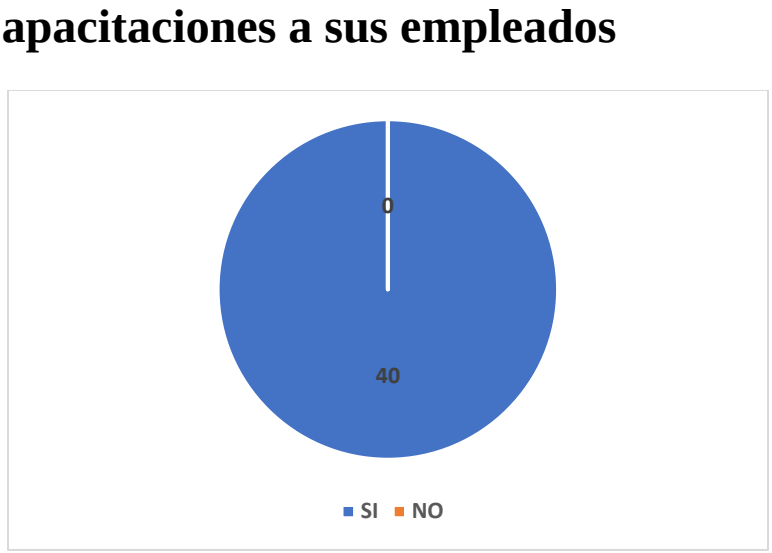
Figura 14. *Relación de estudios*



En promedio, el 73% responde positivamente a la pregunta sobre la realización de estudios que muestran los impactos en las comunidades de entorno y que aparte de esto indaga soluciones para mitigarlos, un 27% contesto negativamente.

15. La empresa capacita a sus empleados para que respeten los valores, conocimientos y prácticas tradicionales de la comunidad en la que actúan.

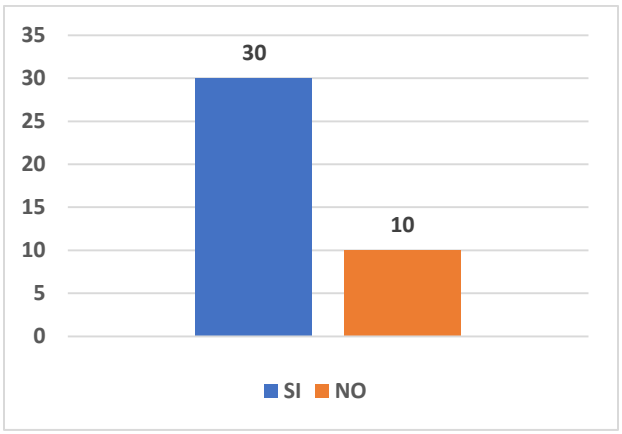
Figura 15. *Capacitaciones a sus empleados*



El 100% de los encuestados expresa que si reciben capacitaciones en la empresa acerca de la importancia de respetar los valores, conocimientos y prácticas tradicionales de la comunidad en la que actúan.

16. La empresa cumple la legislación vigente con relación al control de las emisiones atmosféricas.

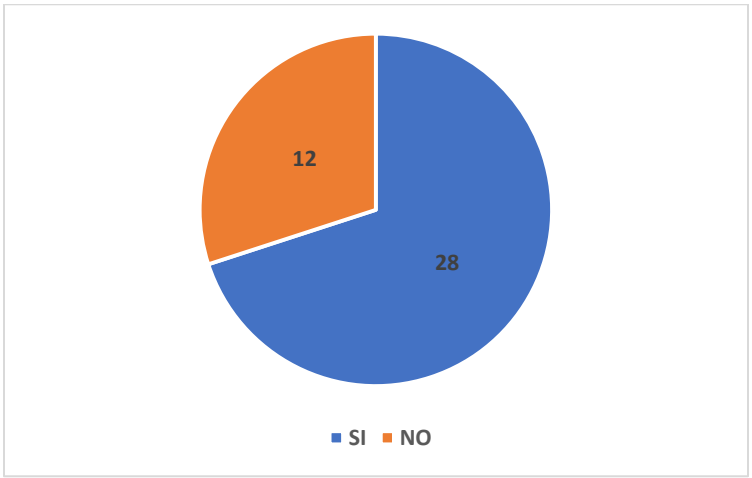
Figura 16. *Cumplimiento de la legislación*



Sobre la legislación con relación al control de las emisiones atmosféricas, el 90% de los encuestados expresa que la empresa cumple con esta, y un 10% manifiestan que no se cumplen.

17. El cambio climático está integrado a su estrategia de negocio.

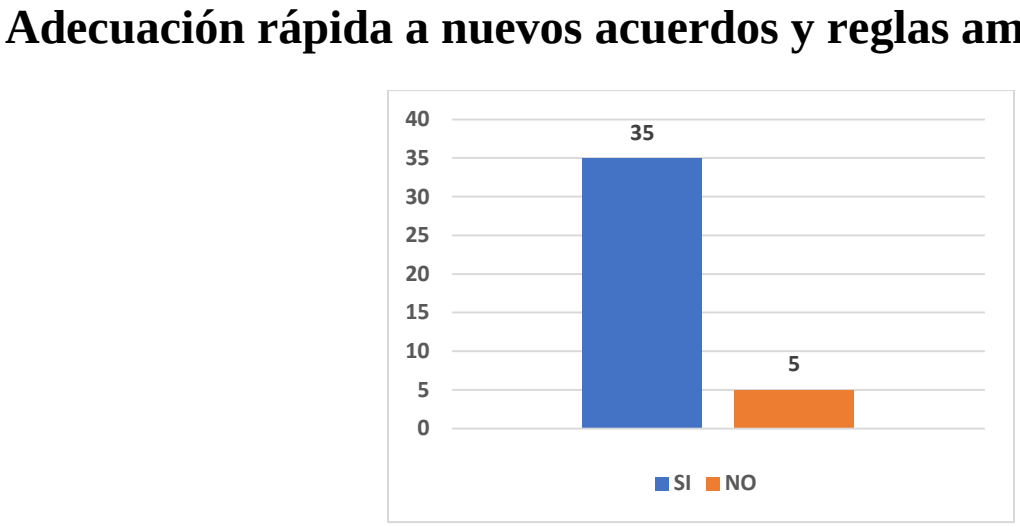
Figura 17. *Cambio climático*



El 70% de los encuestados manifiestan que el cambio climático si está integrado en la estrategia de negocio, el otro 30% expresa que no.

18. La empresa se adecua rápidamente a nuevos acuerdos y reglas ambientales.

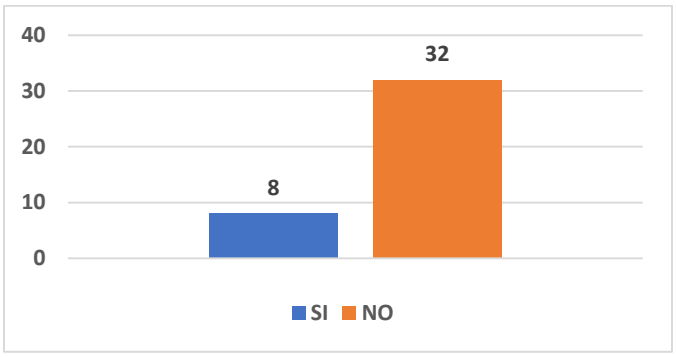
Figura 18. *Adecuación rápida a nuevos acuerdos y reglas ambientales*



Sobre los nuevos acuerdos y reglas ambientales, un 88% respondió que la empresa si se adapta fácilmente a estos, por otro lado, el 12% no está de acuerdo.

19. La empresa realiza inventario de emisiones directas e indirectas, como, por ejemplo, generación de electricidad, calor, vapor, transporte de empleados, viajes de negocios y otros.

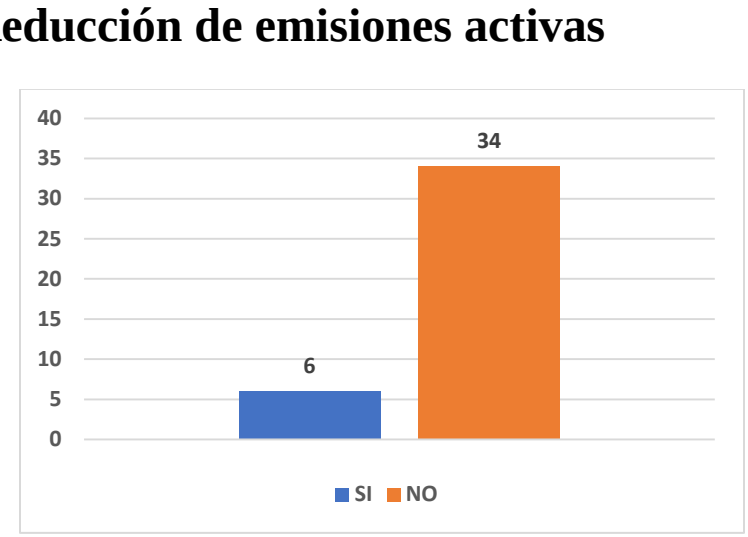
Figura 19. *Emisiones directas e indirectas*



Respecto al inventario de emisiones directas e indirectas, en promedio no se cumple con la realización de este en un 80%, según la respuesta de los encuestados. Un 20% se cumple.

20. La empresa posee metas de reducción de emisiones activas (concluida, en curso o cumplimentada) en el año de referencia.

Figura 20. *Reducción de emisiones activas*



En cuanto a las metas de reducción de emisiones activas, en promedio se establece que el 85% de los encuestados expresan que no se cumple con tener dichas metas en el año, y un 15% que si se tienen.

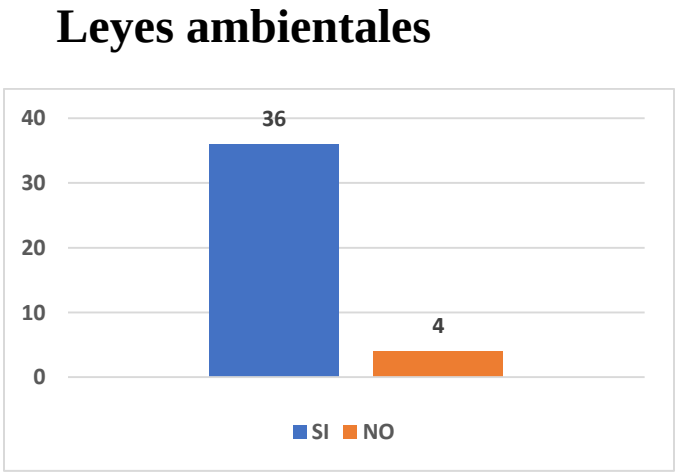
21. La empresa calcula financieramente pérdidas y daños causado por el cambio climático para la organización.

Figura 21. *Pérdidas y daños*

Sobre las pérdidas y daños ocasionados por el cambio climático, se destaca que el 70% de los encuestados manifiestan que no se calculan dichos aspectos en la empresa, un 30% expresa que sí.

22. La empresa respeta las leyes ambientales relacionadas a su negocio.

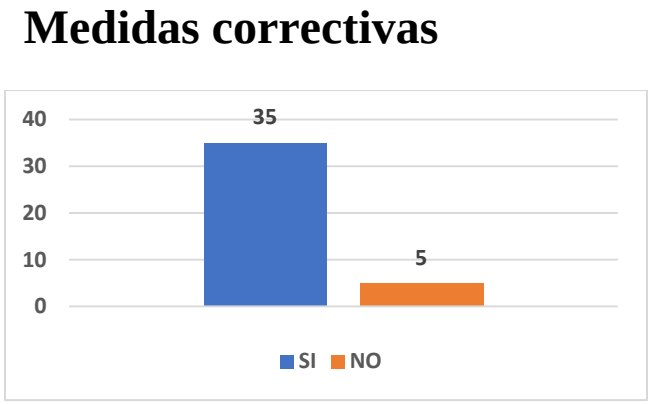
Figura 22. *Leyes ambientales*



Sobre las leyes ambientales relacionadas con su negocio se establece que el 90% de los encuestados expresa que la empresa si las respeta, un 10% expresa que no.

23. La empresa adopta medidas correctivas de los impactos negativos.

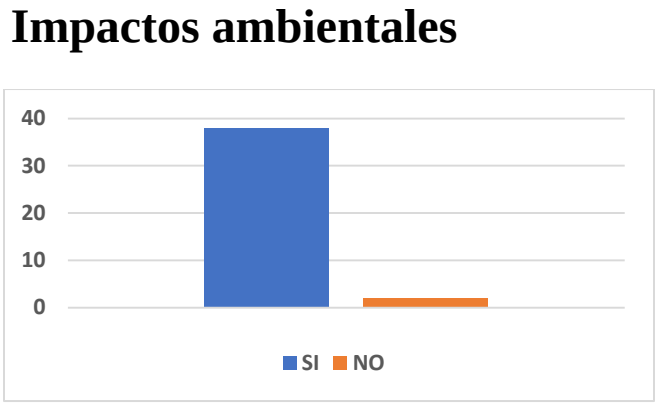
Figura 23. *Medidas correctivas*



En promedio el 88% de los encuestados expresa que se cumple con adoptar medidas correctivas de los impactos negativos y un 12% que no se cumple con este aspecto.

24. La empresa capacita a sus empleados en relación a los impactos ambientales de sus actividades.

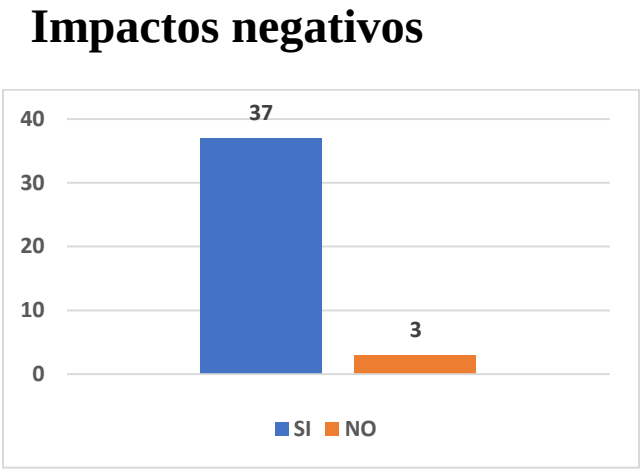
Figura 24. *Impactos ambientales*



En cuanto a la capacitación en relación con los impactos ambientales, se destaca que se cuenta con esta actividad para los empleados de la empresa, según lo expresan el 95% de los encuestados, el 5% respondió que no.

25. la empresa cuenta con una política ambiental y realiza mapeo y mitigación de los impactos negativos.

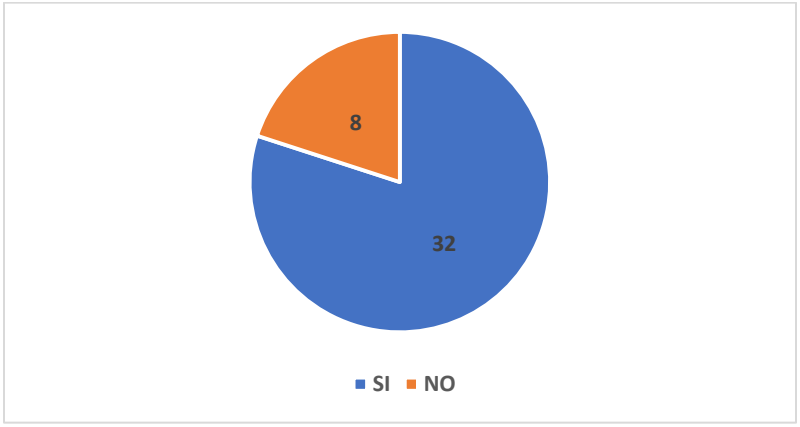
Figura 25. *Impactos negativos*



Sobre la política ambiental, el mapeo y la mitigación de los impactos negativos, se destaca que el 92% manifiestan que, si se cuenta con dicha política, y un 8%, expresa que no.

26. La empresa desarrolla programas que tienen como objetivo la reducción de los riesgos ambientales.

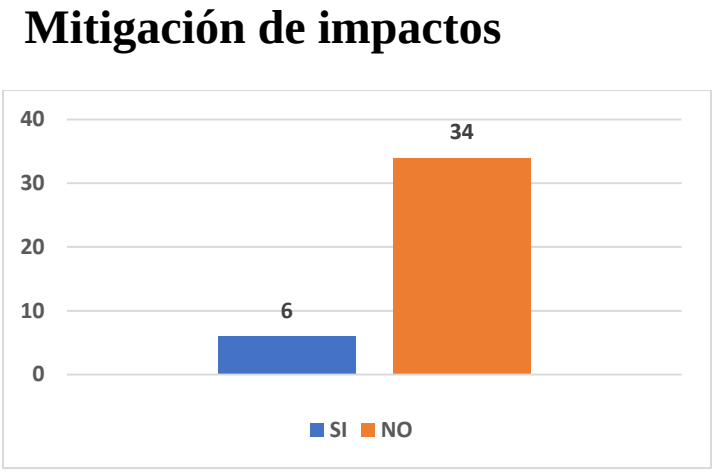
Figura 26. *Programas de reducción de riesgos ambientales*



Sobre el tema de los programas en promedio el 80% de los encuestados expresa que se cuentan con estos con el fin de reducir los riesgos ambientales y un 20% que no se cuenta con nada.

27. La empresa involucra las partes interesadas en el proceso de definición de medidas de mitigación de impactos negativos.

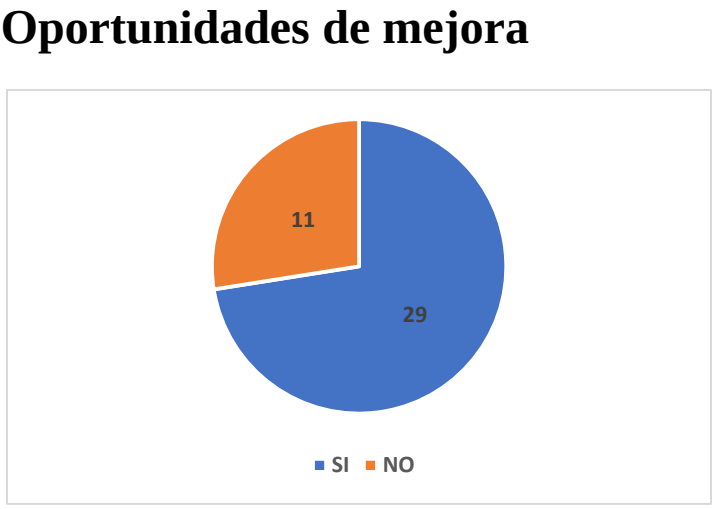
Figura 27. *Mitigación de impactos*



Acerca del proceso de definición de medidas de mitigación de impactos negativos, se destaca que el 85% de los encuestados considera que no se involucran las partes interesadas en dicho proceso y un 5% que si se involucran.

28. La empresa identifica oportunidades de mejora en los procesos de gestión ambiental por medio de evaluación de resultados.

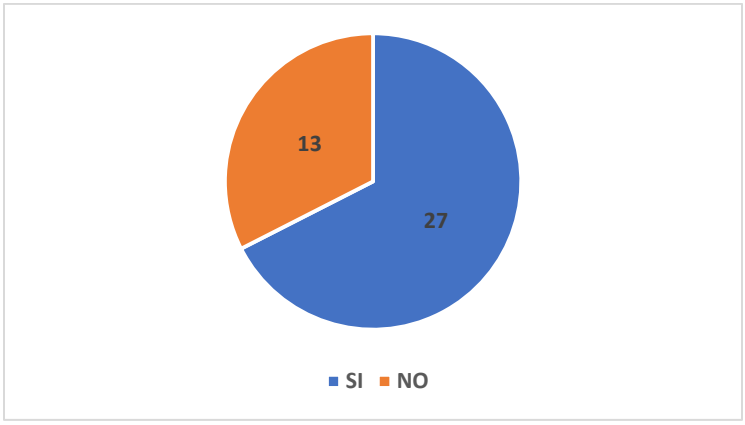
Figura 28. *Oportunidades de mejora*



En cuanto a las oportunidades de mejora en los procesos de gestión ambiental, el 72% expresa que la empresa si las identifica por medio de la evaluación de resultados y el restante 28% que no lo hace.

29. La empresa aplica el Principio de Precaución.

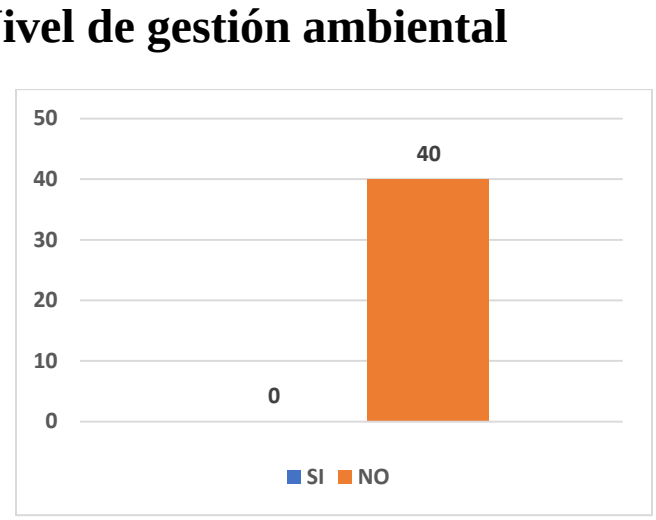
Figura 29. *Principio de precaución*



Respecto al tema del principio de precaución, el 67% determina que si lo aplica ya que se adoptan medidas protectoras ante las sospechas. El 33% expresa que no.

30. La empresa motiva al sector a mejorar el nivel de gestión ambiental e involucra, además de empresas, órganos gubernamentales en ese objetivo, cuando es aplicable.

Figura 30. *Nivel de gestión ambiental*



El 100% coincide en que la empresa si motiva a mejorar el nivel de la gestión ambiental.

CONCLUSIONES DEL DIAGNOSTICO

Con base en las anteriores respuestas, se establecen las siguientes conclusiones: En la parte social la empresa cumple con no ejercer ningún tipo de discriminación contra las personas capacitando a sus empleados para que respeten los valores resaltando el compromiso entre ellos , conocimientos y prácticas tradicionales de la comunidad, al igual ofrece un canal de fácil acceso, para recibir cualquier tipo de reclamo, opinión o sugerencias relativos a sus condiciones de trabajo, también realiza estudios que muestran sus impactos a las comunidades y busca soluciones, toma las medidas necesarias ante las faltas en relación de la legislación laboral en su operación o en la de sus contratistas, cuenta con políticas y procedimientos formales que regulan su sistema de gestión de las relaciones laborales.

Le falta información sobre los riesgos potenciales e impactos en los derechos humanos, prohibir la complicidad directa o indirecta, ventajosa y silenciosa con actos de no respeto, integrar las políticas específicas para tratar cuestiones relacionadas a los derechos humanos e incluirlas en su gestión, designando a un responsable interno del tema, adquirir procedimientos para tratar rápidamente y en forma adecuada las quejas y denuncias, vincular el área jurídica a la política de derechos humanos e incluir las partes interesadas en su evaluación de derechos humanos.

Por otro lado, en el aspecto ambiental la empresa cumple con la legislación vigente con relación al control de las emisiones atmosféricas, tiene integrado el cambio climático en su estrategia de negocio, se adecua rápidamente a nuevos acuerdos y reglas ambientales, cuenta con una política ambiental, realiza mapeo y mitigación de los impactos negativos, capacita a sus empleados en relación a los impactos ambientales de sus actividades, desarrolla programas para la reducción de riesgos ambientales, identifica oportunidades de mejora en los procesos de gestión ambiental por medio de evaluación de resultados y aplica el principio de precaución que es tomar las medidas necesarias para prevenir el daño en caso de una amenaza.

Pero carece de inventario de emisiones directas e indirectas, también le falta involucrar las partes interesadas en el proceso de definición de medidas de mitigación de impactos negativos, poseer metas de reducción de emisiones activas, calcular financieramente perdidas y daños causados por el cambio climático para la organización y motivar al sector a mejorar el nivel de gestión ambiental e involucrar órganos gubernamentales en el objetivo, cuando es aplicable.

4.1.2 Realización de la Lista de Chequeo

Con el fin de establecer un diagnóstico inicial se realizó la visita de campo en la cual se efectuó la lista de chequeo que se había elaborado previamente en la que se incorporaron las normas ISO 14001 e GTC 180:2008 y se denominó norma de parámetros de integración, en la cual se analizaron cada una de las disposiciones de las normas con el estado de la compañía respecto a estas, para así proceder a elaborar el plan de acción de mejora de acuerdo con las evidencias encontradas en la lista de chequeo.

La calificación que se estableció para la lista de verificación es la siguiente:

Tabla 1. *Calificación establecida para la lista de verificación*

Calificación	Descripción
C	Cumple totalmente
P	Cumple parcialmente
NC	No cumple
NA	No aplica

De acuerdo con estos parámetros se realizó la lista de verificación a la directora del departamento de HSEQ y los resultados obtenidos fueron los siguientes:

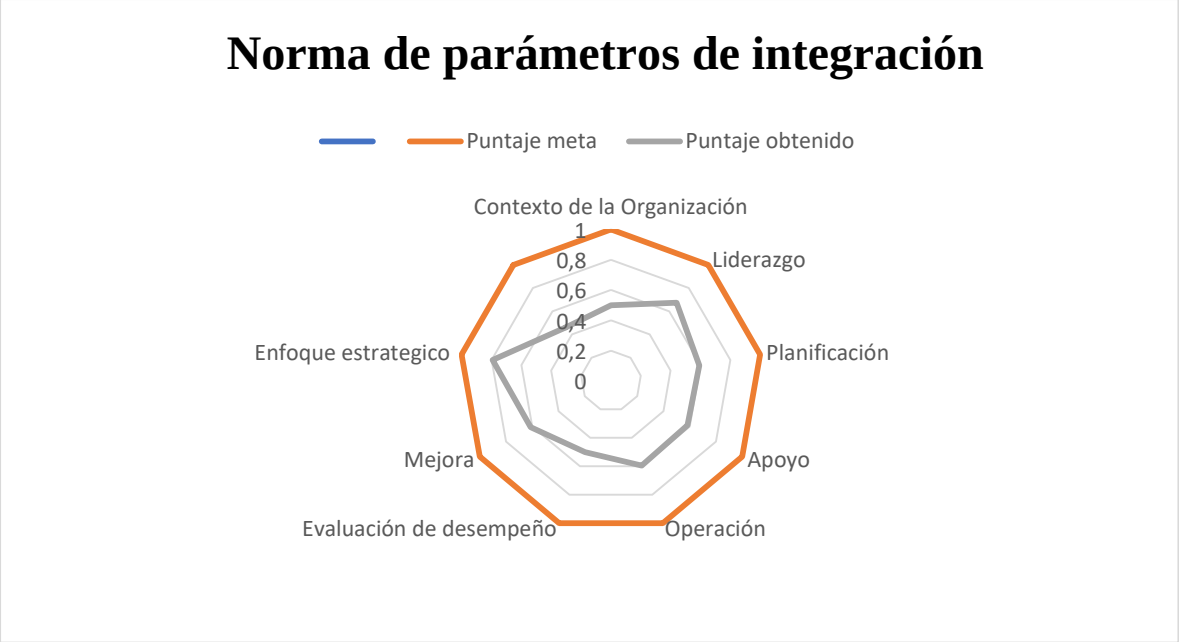
Tabla 2. *Realización de lista de verificación del departamento de HSEQ y resultados obtenidos*

Requisitos	Puntaje Meta	Puntaje obtenido
Contexto de la Organización	100%	50,0%
Liderazgo	100%	67,5%
Planificación	100%	59,2%
Apoyo	100%	58,3%
Operación	100%	59,4%
Evaluación de desempeño	100%	50,0%
Mejora	100%	61,1%
Enfoque estratégico	100%	79,4%

Tabla 3 (continuación) *Realización de lista de verificación del departamento de HSEQ y resultados obtenidos*

Lineamiento para la implementación y gestión socialmente responsable	100%	46,3%

Figura 31. *Norma de parámetros de integración*



4.1.3 Análisis de la Lista de Chequeo

Tras el análisis de la lista de verificación se evidencia que la empresa

4.1.3.1 Contexto de la Organización. Actualmente la empresa cumple con el 50,0% de este numeral, debido a que las necesidades y expectativas pertinentes (es decir, requisitos) de las partes interesadas no están debidamente caracterizadas, ni cuales de estas se convierten en requisitos legales y otros requisitos. Tampoco establece, implementa, mantiene y mejora continuamente un Sistema de Gestión ambiental, que incluya los procesos necesarios y sus interacciones, de acuerdo con los requisitos de la Norma Internacional.

Falta afianzar las partes interesadas que son pertinentes al sistema de gestión ambiental, las cuestiones externas e internas, los requisitos legales y otros requisitos. También definir el alcance, en el que se deben incluir todas las actividades, productos y servicios de la organización que estén dentro de este alcance.

Pero por otro lado cumple con determinar las cuestiones externas e internas que son pertinentes para su propósito y que afectan a su capacidad para lograr los resultados previstos de su sistema de gestión ambiental. Estas cuestiones incluyen las condiciones ambientales capaces de afectar o de verse afectadas por la organización. Asimismo, determina los límites y la aplicabilidad del sistema de gestión ambiental para establecer su alcance, las unidades, funciones, límites físicos de la organización, sus actividades, productos, servicios, su autoridad y capacidad para ejercer control e influencia.

4.1.3.2 Liderazgo. La empresa cumple con el 67,5% de los requisitos de este numeral, esto se debe a que cuenta con una política ambiental documentada y aprobada. Está en proceso su implementación y desarrollo. La alta dirección demuestra liderazgo y compromiso, asumiendo la responsabilidad y la rendición de cuentas con relación a la eficacia del Sistema de Gestión ambiental, también comunica la importancia de una gestión ambiental eficaz y conforme con los requisitos, asegura que sea apropiada al propósito y contexto de la organización, incluida la naturaleza, magnitud e impactos ambientales de sus actividades, productos y servicios. Incluye un compromiso para la protección del medio ambiente, incluida la prevención de la contaminación, y otros compromisos específicos pertinentes al contexto de la organización.

Incluye un compromiso de mejora continua del Sistema de Gestión ambiental para la mejora del desempeño ambiental.

Falta afinar la política y los objetivos ambientales, para que estos sean compatibles con la dirección estratégica y el contexto de la organización. También asegurar la integración de los requisitos, los recursos necesarios y el apoyo de las personas para que el Sistema de Gestión ambiental logre los resultados previstos.

4.1.3.3 Planificación. En cuanto a la planificación cumple con el 59,2% ya que no cuenta con ningún procedimiento para determina los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida, tampoco existe ningún procedimiento para planificar la toma de acciones a fin de abordar sus aspectos ambientales significativos, ni para planificar la manera de integrar e implementar las acciones en los procesos de su Sistema de Gestión ambiental o en otros procesos de negocio. También falta documentar la información de sus aspectos e impactos ambientales asociados.

Falta mejorar en cuanto a las acciones para abordar riesgos y oportunidades los requisitos legales y otros requisitos, determinar las situaciones de emergencia potenciales, incluidas las que pueden tener un impacto ambiental y mantener la información documentada de sus riesgos y oportunidades, en aspectos ambientales se debe tener en cuenta: los cambios, incluidos los desarrollos nuevos o planificados, y las actividades, productos y servicios nuevos o modificados; determinar aquellos aspectos que tengan o puedan tener un impacto ambiental significativo y comunicar sus aspectos ambientales significativos entre los diferentes niveles y funciones de la organización, según corresponda, en los requisitos legales se debe determinar cómo se aplican a la organización y mantener la información documentada de estos, los objetivos ambientales tienen que ser medibles (si es factible) y comunicarse, para lograr los objetivos la organización debe determinar qué se va a hacer y considerar cómo se pueden integrar las acciones a los procesos de negocio de la organización.

Por otra parte, cumple con asegurar que el sistema de gestión ambiental pueda lograr sus resultados previstos, prevenir o reducir los efectos no deseados. Establece los objetivos ambientales para las funciones y niveles pertinentes, teniendo en cuenta los aspectos ambientales significativos de la organización y sus requisitos legales y otros requisitos asociados, y considerando sus riesgos y oportunidades. Tiene planificado que recursos se requerirán, quien será el responsable, cuando se finalizará y como se evaluarán los resultados, incluidos los indicadores de seguimiento de los avances para el logro de sus objetivos ambientales medibles.

4.1.3.4 Apoyo. Cumple con el 58,3% de los ítems que exige el punto de apoyo ya que la empresa no asegura de que sus trabajadores sean competentes, con base en educación, formación o experiencia apropiadas, no comunica externamente información pertinente al Sistema de Gestión ambiental, según se establece en los procesos de comunicación de la organización y según lo requieran sus requisitos legales y otros requisitos, tampoco incluye ni controla la información documentada requerida por esta Norma Internacional para asegurarse de: que esté disponible y sea idónea para su uso, donde y cuando se necesite.

Falta perfeccionar, en cuanto a la competencia la determinación de las personas que realizan trabajos para su control, que afecte su desempeño ambiental y su capacidad para cumplir sus requisitos legales y otros requisitos, conservar información documentada apropiada, como evidencia de la competencia. En la comunicación establecer, implementar y mantener los procesos necesarios para las comunicaciones internas y externas pertinentes al Sistema de Gestión ambiental y conservar información documentada como evidencia de sus comunicaciones, según corresponda. En la creación y actualización de documentos asegurarse de que la identificación, descripción, formato y los medios de soporto sean apropiados. En el control de la información documentada revisar que este almacenada, protegida y preservada adecuadamente,

abordar las siguientes actividades, según corresponda: distribución, acceso, recuperación y uso, determinar la información documentada de origen externo, que la organización determina como necesaria para la planificación.

La organización cumple con determinar y proporcionar los recursos necesarios para el establecimiento, implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión ambiental, determina las necesidades de formación asociadas con sus aspectos ambientales. En cuanto a la toma de conciencia cumple con todas las exigencias de la norma. También asegura de que la información ambiental comunicada sea coherente con la información generada dentro del Sistema de Gestión ambiental, y que es fiable, responde a las comunicaciones pertinentes sobre su sistema de gestión ambiental.

4.1.3.5 Operación. La organización al no controlar los cambios planificados ni examina las consecuencias de los cambios no previstos, ni comunica sus requisitos ambientales pertinentes a los proveedores externos, incluidos los contratistas, tampoco considera la necesidad de suministrar información acerca de los impactos ambientales potenciales significativos asociados con el transporte o la entrega, el uso, el tratamiento al fin de la vida útil y la disposición final de sus productos o servicios.

En cuanto a la planificación y control se debe mejorar el establecer, implementar, controlar y mantener los procesos necesarios para satisfacer los requisitos del Sistema de Gestión ambiental y para implementar las acciones mediante: el establecimiento de criterios de operación para los procesos; la implementación del control de los procesos de acuerdo con los criterios de operación, también asegurar de que los procesos contratados externamente estén controlados o que se tenga influencia sobre ellos, en coherencia con la perspectiva del ciclo de vida, se debe: establecer los controles, según corresponda, para asegurarse de que sus requisitos ambientales se

aborden en el proceso de diseño y desarrollo del producto o servicio, considerando cada etapa de su ciclo de vida y mantener la información documentada en la medida necesaria para tener la confianza en que los procesos se han llevado a cabo según lo planificado.

Por otro lado, determina sus requisitos ambientales para la compra de productor y servicios, toma acciones para prevenir o mitigar las consecuencias de las situaciones de emergencia, apropiadas a la magnitud de la emergencia y al impacto ambiental potencial, evalúa y revisa periódicamente los procesos y acciones de respuesta planificadas ante alguna situación de emergencia y proporciona dicha información a las partes interesadas. Debido a esto cumple con el 59,4% de este ítem.

4.1.3.6 Evaluación de desempeño. En cuanto a la evaluación del desempeño la empresa BQS cumple con el 50,0% de los requisitos ya que determina cuándo se debe llevar a cabo el seguimiento y medición, los criterios contra los cuales la organización evaluará su desempeño ambiental, y los indicadores apropiados, comunica externa e internamente la información pertinente a su desempeño ambiental, según esté identificado en sus procesos de comunicación y como se exija en sus requisitos legales y otros requisitos. En cuanto a la revisión por la dirección determina el grado en el que se han logrado los objetivos ambientales, la adecuación de los recursos, las oportunidades de mejora incluyen las decisiones relacionadas con las oportunidades de mejora continua y las conclusiones sobre la conveniencia, adecuación y eficacia continuas del Sistema de Gestión Ambiental.

Respecto a los métodos de seguimiento, medición, análisis y evaluación falta mejorarlos en cuanto a cuándo se deben analizar y evaluar los resultados, asegurar de que se usen y mantengan los equipos de seguimiento y medición calibrados o verificados, y evaluar su desempeño ambiental y la eficacia del sistema de gestión de ambiental. En la evaluación del

cumplimiento determinar la frecuencia con la que se evaluará el cumplimiento y emprender las acciones que sean necesarias, mantener el conocimiento y la comprensión de su estado de cumplimiento.

Al establecer los programas de auditoria interna definir los criterios y el alcance, tener en cuenta la importancia ambiental de los procesos involucrados, los cambios que afectan a la organización y los resultados de las auditorias previas. En la revisión por la dirección incluir consideraciones sobre: el estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas, los cambios en: las cuestiones externas e internas pertinentes al Sistema de Gestión Ambiental; las necesidades y expectativas de las partes interesadas, incluidos los requisitos legales y otros requisitos; sus aspectos ambientales significativos; los riesgos y oportunidades, también la información sobre el desempeño ambiental de la organización, incluidas las tendencias relativas a: no conformidades y acciones correctivas; resultados de seguimiento y medición; cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos; resultados de las auditorías.

La organización no hace seguimiento, mide, analiza y evalúa su desempeño ambiental, no establece, implementa y mantiene los procesos necesarios para evaluar el cumplimiento de sus requisitos legales y otros requisitos, tampoco conserva información documentada como evidencia de los resultados de la evaluación del cumplimiento. Falta establecer, implementar y mantener uno o varios programas de auditoría interna que incluyan la frecuencia, los métodos, las responsabilidades, los requisitos de planificación y elaboración de informes de sus auditorías internas, asegurarse de que los resultados de la auditorias se informen a la dirección pertinente. La organización no conserva información documentada como evidencia de la implementación del programa de auditoria y de los resultados de ésta. La alta dirección no revisar el Sistema de Gestión Ambiental de la organización a intervalos planificados, para asegurarse de su conveniencia, adecuación, y eficacias continuas porque aún no está implementado.

4.1.3.7 Mejora. La organización cumple con el 61,1% debido a que reacciona ante la no conformidad, y cuando sea aplicable: toma acciones para controlarla y corregirla; hace frente a las consecuencias, incluida la mitigación de los impactos ambientales adverso, y mejora continuamente la conveniencia, adecuación y eficacia del Sistema de Gestión ambiental para mejorar el desempeño ambiental.

Pero falta mejorar el procedimiento para determinar las oportunidades de mejora e implementar las acciones necesarias para lograr los resultados previstos en su Sistema de Gestión ambiental, evaluar la necesidad de acciones para eliminar las causas de la no conformidad, con el fin de que no vuelva a ocurrir en ese mismo lugar ni ocurra en otra parte, mediante: la revisión y análisis de la no conformidad; la determinación de las causas de la no conformidad; la determinación de si existen no conformidades similares, o que potencialmente puedan ocurrir.

La organización no conserva información documentada como evidencia de: la naturaleza de las no conformidades y cualquier acción tomada posteriormente, y los resultados de cualquier acción correctiva.

4.1.3.8 Enfoque Estratégico. La empresa cuenta con misión, visión, políticas y objetivos organizacionales en donde se define el trabajo socialmente responsable, ha identificado y definido los aspectos significativos con enfoque socialmente responsable, tiene definida una matriz o consideraciones legales propias al sector, cuenta con metodologías que permiten identificar las partes interesadas (Stakeholders) en diferentes aspectos, reconoce los aspectos legales relacionados con su actividad, y cómo estos están relacionados con su responsabilidad social, interactúa constantemente con el entorno y reconoce su complejidad, tiene en cuenta su relación con las partes interesadas en el mejoramiento continuo y construcción de sus políticas.

Falta perfeccionar las prácticas organizacionales enfocadas en principios éticos con enfoque socialmente responsable, la lista detallada de las partes interesadas y los indicadores cuantitativos y cualitativos en relación con aspectos fundamentales que den cuenta de su interacción con las partes interesadas, verificar el grado de satisfacción de estas partes, mejorar los objetivos integrales, equilibrados y de aplicación gradual que permiten un acercamiento constante con las partes interesadas, con mecanismo de verificación que permitan dar razón del impacto social frente a los diferentes actores que se relacionan con ella. A causa de esto tiene un cumplimiento del 79,4% en este ítem.

4.1.3.9 Lineamiento Para la Implementación y Gestión Socialmente Responsable. Revisando los requisitos de este numeral BQS S.A.S cumple con el 46,3% de estos, ya que existe un procedimiento que establece la metodología para priorizar los intereses de las partes interesadas y garantice la gestión del cambio, existe evidencia de acciones preventivas, correctivas y de mejora continua adicional a las generadas del informe de revisión por gerencia, busca relaciones mutuamente beneficiosas sobre las partes interesadas en donde exista una comunicación constante y transparente, existe el soporte del análisis de riesgos de la empresa.

Pero por otro lado la alta dirección no tiene asignado un Líder (es) que implemente, realice seguimiento y mantenimiento de la gestión socialmente responsable e informe resultados, no asegura que la política social y el marco ético orientan conductas organizacionales, ni garantiza la socialización y comprensión de la política de responsabilidad social a la organización y a todas las partes interesadas. La empresa no tiene publicada su política de responsabilidad social ni la revisa periódicamente para asegurar su pertinencia e impacto, no cuenta con líderes encargados de revisar y velar por las acciones derivadas de la política de responsabilidad social, no cuenta con una metodología para trabajar la probabilidad de una resistencia frente a posibles

mejoras de responsabilidad social en la organización y con las partes interesadas, no cuenta con soporte de intercambio de experiencias con otros sectores o con sectores industriales o gremios.

Le falta mejorar a la alta dirección la forma de asegurar la disponibilidad de los recursos necesarios para alcanzar los resultados esperados para cumplir los principios de responsabilidad social y ajustarlos a la gestión gerencial, definir los niveles de autoridad, responsabilidad, funciones, competencias y personal que gestione proceso en la organización, comunicar de forma periódica los compromisos adquiridos y los resultados en materia de responsabilidad social ante las partes interesadas y toda la organización, contar con evidencias de la revisión de los informes de gestión y de las acciones de mejora planteadas de acuerdo con los resultados de la gestión.

A la empresa le falta afinar la identificación de las posibles sinergias que existan entre las partes interesadas de la organización, la priorización de las partes interesadas y análisis de estas seguido de procesos de diálogo y construcción de acuerdos sobre expectativas e intereses de la organización y partes interesadas, soportes que evidencien como la empresa ha involucrado las partes interesadas en todos sus procesos y los procedimientos que describan cómo se tratan y comunican dichos desacuerdos, contar con soportes de realizar el seguimiento, verificación y mejora a todas las partes interesadas que haya identificado y priorizado, realizar un diagnóstico y plan de mejora con respecto a las actividades y relaciones con las partes interesadas, identificar los indicadores que permitan medir el avance en cuanto a planeación, ejecución, evaluación y mejora de la responsabilidad social, los planes de acción que evidencien el seguimiento al cumplimiento de la responsabilidad social, los documentos que establezcan el procedimiento a seguir al comunicar interna o externamente todas las actividades de la organización y el medio - método empleado para la misma, evidenciar un control de la documentación de la Gestión Socialmente Responsable en donde se establezca la aprobación, revisión, actualización, identificación de los cambios, versiones actualizadas, identificación de documentos externos,

soportes del control de registros los cuales pueden ser revisados y ser de fácil acceso a las partes interesadas en caso de ser necesario, soportes del seguimiento de indicadores y criterios de gestión, evidencia del proceso de evaluación interna en la empresa y con las partes interesadas, evidencia de los indicadores o de la medición de gestión socialmente responsable, contar con un reporte de sostenibilidad que garantice tanto a la sociedad como a todas las partes interesadas validar el desempeño frente a la gestión en responsabilidad social. Finalmente, contar con el Plan de Acción de Responsabilidad Social revisado y ajustado según sea necesario.

4.1.4 Análisis de Cada Grupo de Interés a Través de la Matriz Poder/Interés

Estos grupos de interés deben estar relacionados directa o indirectamente con la empresa, y por lo tanto, ante cualquier acción o decisión de la empresa, estos grupos se podrán ver afectados, además de pueden influir o ejercer de manera recíproca, poder en ella.

Es importante la identificación de los grupos de interés permite mejorar la gestión de reputación y riesgo; la empresa aprenderá de sus grupos de interés; confianza y apoyo entre la empresa y sus grupos de interés; identificar nuevas oportunidades de estrategia; educar, informar e influencias a los grupos de interés; combinación de recursos (tecnologías, conocimiento, dinero, personas) que den resolución a los problemas.

La matriz poder/interés se puede diseñar implementando varias herramientas: hojas de Excel, modelos de prominencia o programas de software; una vez se logren clasificar e identificar los grupos de interés, para así, poder establecer diferentes estrategias de gestión para cada uno de ellos.

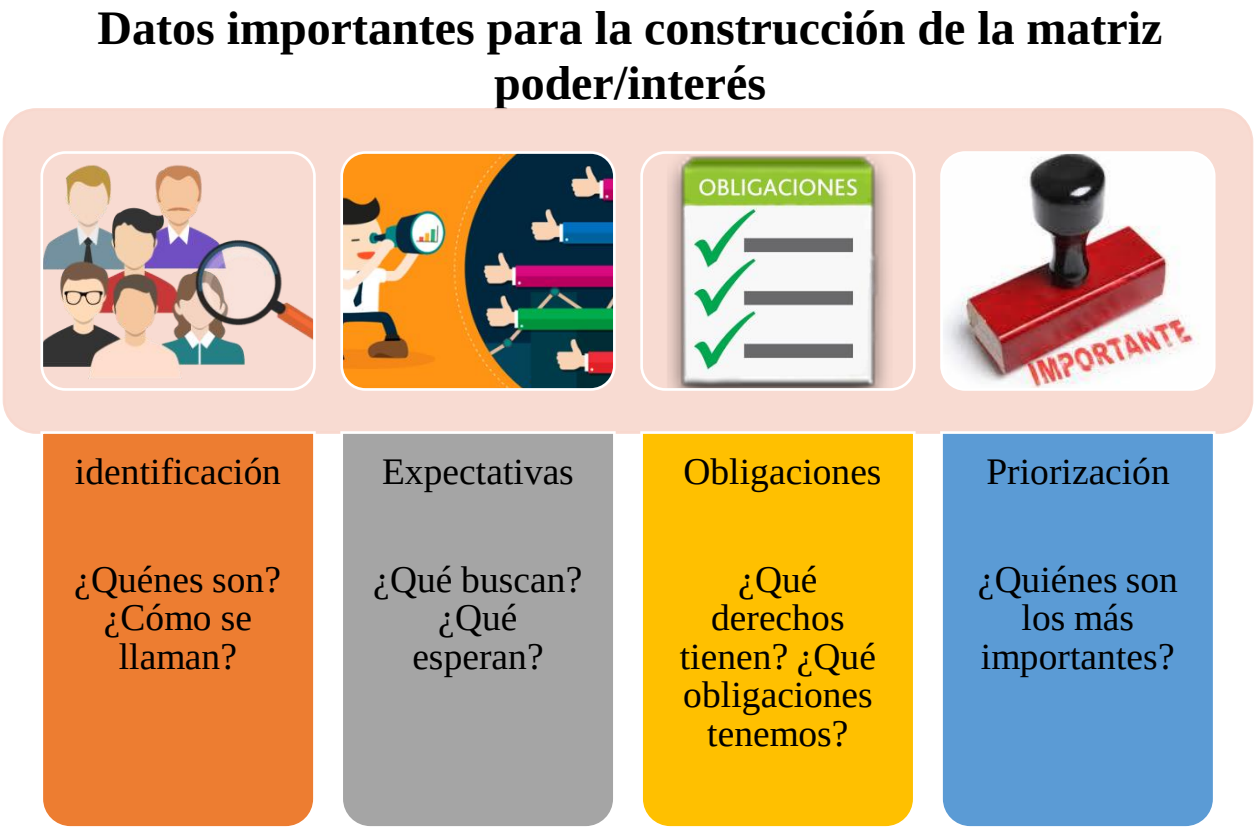
4.1.4.1 Identificación de los grupos de interés. Para llegar a la identificación de los interesados, es necesario conocer cuáles son los indicadores de poder que posee cada uno de los interesados dentro y fuera de la empresa, así lograr satisfacer sus necesidades, y expectativas.

Los grupos de interés abarcan una amplia variedad de actores que cobran importancia dentro de una empresa a la hora de establecer estrategias empresariales y organizativas, pues de ellos depende el impacto que pueda tener las actividades que se desarrollen dentro de la empresa, afectando de un modo u otro a la organización.

Para lograr identificar las necesidades y expectativas del grupo de interés se suelen usar prácticas sencillas como encuestas y entrevistas o paneles grupales, una vez sean identificadas, se utiliza la herramienta matriz Stakeholders para hacer gestión a estas actividades.

La matriz se construye teniendo en cuenta 4 datos de suma importancia:

Figura 32. *Datos importantes para la construcción de la matriz poder/interés*

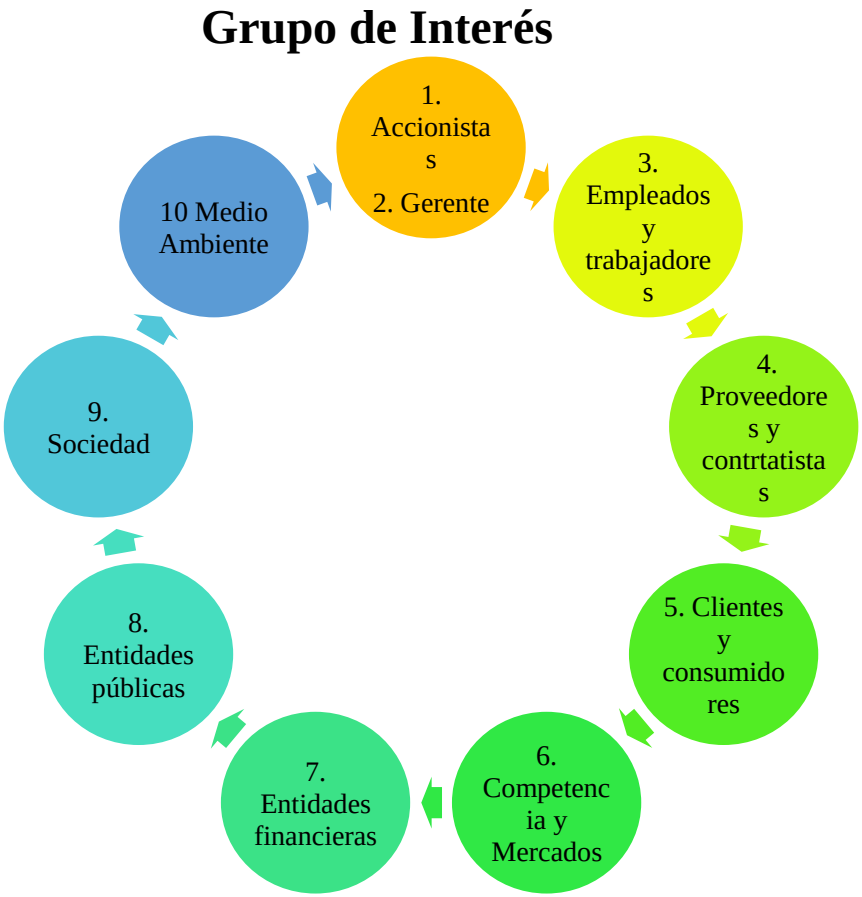


La empresa debe priorizar a cada una de sus partes interesadas, algo paralelo a la identificación de las necesidades de los grupos, para ello existen varios métodos, bien sea de tipo cualitativo o cuantitativo.

Una forma es hacer una subdivisión en primarios (accionistas, clientes, empleados, socios estratégicos), son aquellos que se ven afectados directamente por las actividades de la organización; y secundarios (bancos, proveedores, sindicatos) aquellos que indirectamente son afectados o para quienes el impacto no resulta relevante.

En el caso concreto, los grupos interesados de poder de la empresa B.Q.S. S.A.S., se encuentran los siguientes:

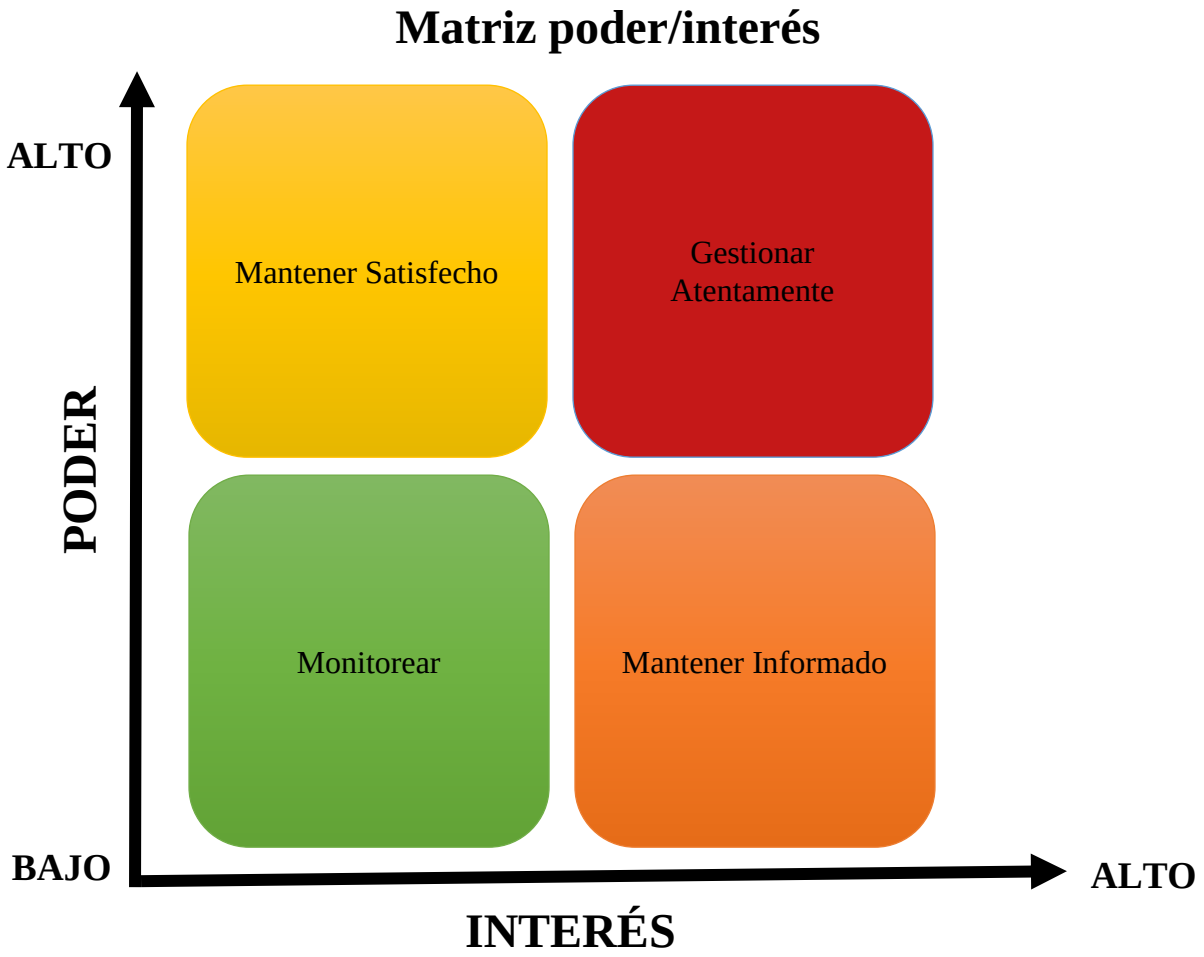
Figura 33. *Grupo de Interés*



- **Dimensiones internas:** observa la organización desde un interés social, es decir, tienen que ver con los aspectos clave del área de recursos humanos y la seguridad laboral, el desarrollo y la formación de los empleados, la gestión de la calidad y medio ambiente.
- **Dimensiones externas:** esta está referida a las relaciones de la empresa con respecto a sus agentes externos y el entorno social, es decir, con los clientes, la comunidad, proveedores, consumidores, entre otros.

4.1.4.2 Matriz poder/interés.

Figura 34. *Matriz poder/interés*



4.1.4.3 Clasificación de los interesados. En esta clasificación no se tuvo en cuenta a los interesados externos, debido al bajo nivel de importancia. A continuación, se presenta un esquema para reflejar el significado de los números en la matriz, con respecto a su cargo.

Tabla 4. *Clasificación de los interesados*

# de Representación	Nombre	Cargo	Poder	Interés
1	Interesado 1	Accionistas	4	4
2	Interesado 2	Gerente	4	4
3	Interesado 3	Empleados y trabajadores	2	3
4	Interesado 4	Proveedores y contratistas	2	3
5	Interesado 5	Clientes y consumidores	2	4
6	Interesado 6	Competencia y mercados	1	1
7	Interesado 7	Entidades Financieras	1	1
8	Interesado 8	Entidades públicas	1	1
9	Interesado 9	Sociedad	2	2
10	Interesado 10	Medio ambiente	1	2

Figura 35. *Esquema representativo*

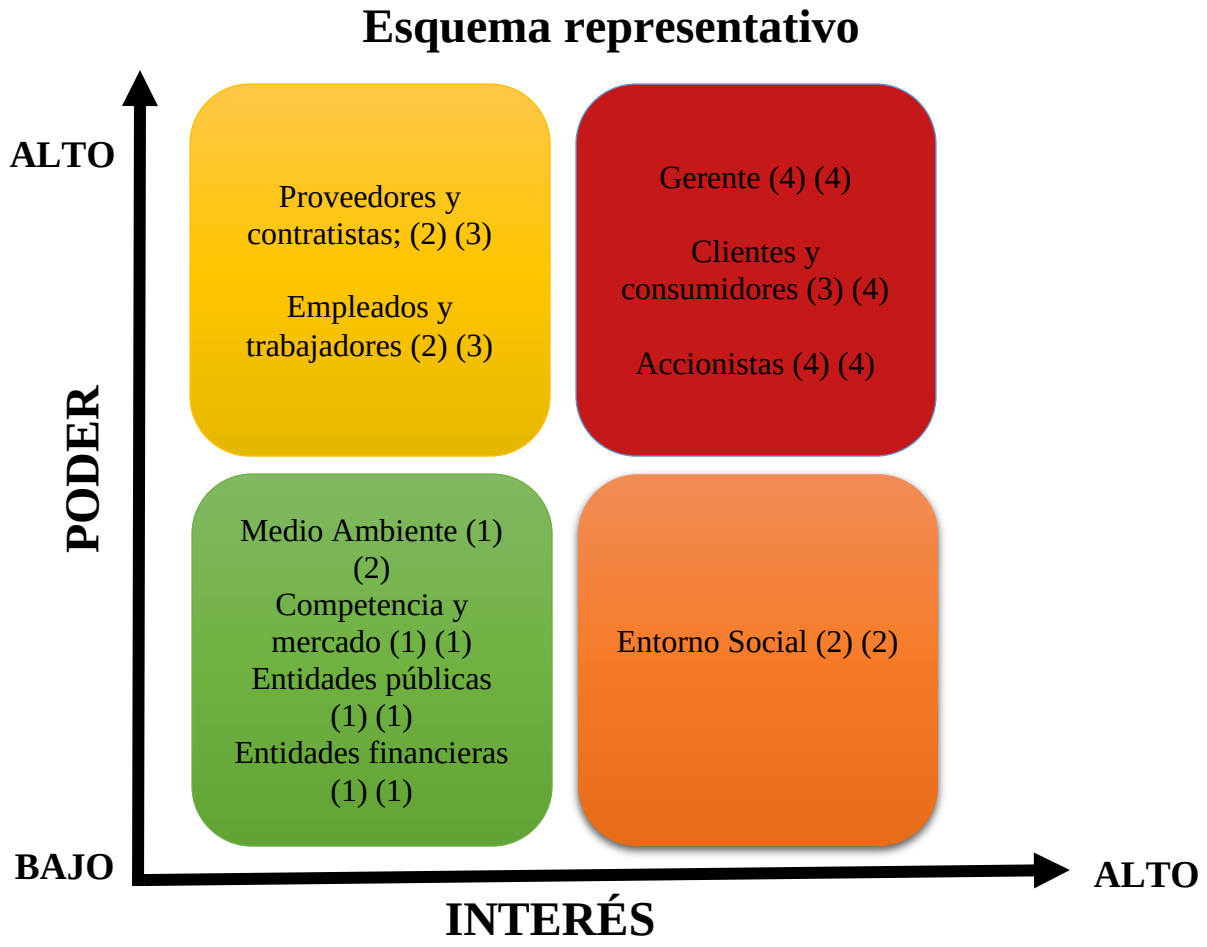


Tabla 5. *Criterios para determinar el nivel del impacto del grupo poder / interés*

Nota	Valoración
1	Bajo
2	Medio
3	Alto
4	Urgente

Tabla 6. *Interpretación nivel de impacto del grupo poder / interés*

# de Representación	Nombre	Cargo	Poder	Interés
1	Interesado 1	Accionistas	4	4
2	Interesado 2	Gerente	4	4
3	Interesado 3	Empleados y trabajadores	2	3
4	Interesado 4	Proveedores y contratistas	2	3
5	Interesado 5	Clientes y consumidores	2	4
6	Interesado 6	Competencia y mercados	1	1
7	Interesado 7	Entidades Financieras	1	1
8	Interesado 8	Entidades públicas	1	1
9	Interesado 9	Sociedad	2	2
10	Interesado 10	Medio ambiente	1	2

4.1.5 Matriz DOFA

Para tener una visión global e integra de la situación actual a nivel interno y externo de la compañía, se realizó el análisis DOFA, con el propósito de saber cuáles son las amenazas con la que cuenta para desempeñarse, cuáles son las oportunidades que podría aprovechar para sobresalir, las debilidades con las que se cuenta y de las fortalezas que tiene para aprovechar. Después se procedió a la generación de estrategias por medio de las cuales se eviten las amenazas, se aprovechen las oportunidades, se minimicen las debilidades y se exploten las fortalezas, todo esto con el fin de la mejora de la organización.

Tabla 7. *Matriz DOFA*

Análisis DOFA	Fortalezas	Debilidades
	F1. Cuenta con una Política ambiental interna. **F2.** Excelente clima laboral que aumenta el desempeño y productividad del trabajador. **F3.** Cuenta con políticas y procedimientos formales que	**D1.** No cuenta con un Sistema de gestión de responsabilidad social empresarial. **D2.** Carece de políticas que garanticen el prevale cimiento de los derechos humanos. **D3.** No involucra las partes

Tabla 6 (continuación) *Matriz DOFA*

	regulan su sistema de gestión de las relaciones laborales. **F4.** Capacita a sus empleados en relación a los impactos ambientales de sus actividades. **F5.** Aplica el Principio de Precaución. **F6.** Cumple la legislación vigente con relación al control de las emisiones atmosféricas. **F7.** Se asegura de no practicar discriminación contra empleados, clientes, terceros o cualquier otra parte interesada, con la cual desarrolla relaciones, incluyendo a la comunidad del entorno. **F8.** Realiza estudios que muestran con la mayor comprensión posible sus impactos en las comunidades de entorno y busca soluciones. **F9.** La empresa cuenta con misión, visión, políticas y objetivos organizacionales en donde se defina el trabajo socialmente responsable.	interesadas en el proceso de definición de medidas de mitigación de impactos negativos. **D4.** No realiza inventario de emisiones de gases directas e indirectas. **D5.** No vincula la actuación de su área jurídica a la política de derechos humanos. **D6.** Las dimensiones: prevenir, respetar y remediar de los derechos humanos no se llevan a cabo en la organización. **D7.** Falta de conocimiento de los riesgos potenciales e impactos en los derechos humanos que causa, como, por ejemplo, impactos en la salud y bienestar de empleados, terceros o comunidades vecinas. **D8.** No determina los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida. **D9.** No planifica la toma de acciones para abordar sus aspectos ambientales significativos; requisitos legales y otros requisitos. **D10.** No cuenta con una metodología para trabajar la probabilidad de una resistencia frente a posibles mejoras de responsabilidad social en la organización y con las partes interesadas.
Oportunidades	**Estrategias FO**	**Estrategias DO**
O1. Promover la responsabilidad empresarial mediante la implementación del SGA (sistema de gestión ambiental) **O2.**Fortalecimiento empresarial que permite mejoras frente a sus partes	**F1; O2, O3** Fortalecer la empresa competitivamente en el mercado implementando el sistema de gestión de responsabilidad social. **F3, F4; O3, O6** Fomentar el interés por mantener un ambiente laboral bajo	**D1, D2; O3** Implementar un sistema de gestión de responsabilidad social empresarial con lineamientos en la norma GTC 180. **D3; O5** Realizar una matriz de las necesidades y expectativas para los empleados.

Tabla 6 (continuación) *Matriz DOFA*

interesadas. **O3**.Aumentar su competitividad empresarial, puesto que un sistema de gestión de responsabilidad social permitirá a la empresa alcanzar y demostrar un buen desempeño. **O4.** Confianza para nuevos clientes. **O5.**Asegurar la mejora continua del sistema. **O6**. Aumento de la eficacia ambiental	condiciones seguras y amigables con el medio ambiente. **F1; O1, O6** Actualizar la política y requisitos ambientales a medida que se presente un cambio sustancial en los procesos de la compañía. **F2; O3** Capacitar en resolución de conflictos a los colaboradores de la empresa para mantener el clima laboral en óptimas condiciones. **F5, F6; O5, O6** Implementar un programa de mantenimiento predictivo preventivo. **F7, F8; O3, O5** Implementar políticas de tolerancia cero a la discriminación no solo a las mujeres sino también a los distintos géneros y etnias creando programas fuertes de inclusión.	**D6; O3, O5** Creando programas fuertes de inclusión crearemos un respeto por la diversidad cultural la igualdad de oportunidades que permita la plena realización del potencial humano y contribuya a la prosperidad compartida. **D4, D9; O1, O6** Implementación de un sistema de gestión ambiental con el cual se reglamente las mediciones de la emisión de gases. **D5; O1, O3, O6** Teniendo en cuenta la agenda 2030 y los objetivos de desarrollo sostenible velar por la implementación de programas que tengan en cuenta el componente jurídico en la organización. **D7; O3** Realizar un plan de capacitaciones para crear conciencia de los riesgos psicosociales a los que se pueden ver expuestos los colaboradores al no tener conocimiento sobre el tema. **D8; O6** Elaboración de matrices para detectar los posibles impactos ambientales y lograr su mitigación. **D10; O5** Para romper la resistencia lograr alinear los objetivos de la empresa con los objetivos de los colaboradores.
Amenazas	**Estrategias FA**	**Estrategias DA**
A1. Competencia con empresas que ya hayan implementado Sistemas de Gestión de responsabilidad social empresarial. **A2.** Organización administrativa débil para el planteamiento de programas y actividades ambientales. **A3.** Exigencias del mercado.	**F1, F2, F3; A1** Aprovechar la sinergia creada por los colaboradores para así lograr construir con efectividad un plan de gestión de responsabilidad social empresarial (RSE) y un plan de gestión ambiental (PGA). **F4, F7; A2** Fortalecimiento de la parte administrativa con programas de capacitación en RSE y PGA. **F8; A3** Programas constantes de actualización a todo nuestro	**D2, D5, D7; A1** Implementar programas para tratar cuestiones relacionadas a los derechos humanos. **D1; A1, A3** Comunicar periódica y formalmente los compromisos adquiridos y los resultados en materia de responsabilidad social por medio de los informes. **D2; A1** Realizar programas y capacitaciones de inclusión. **D7; A1, A2** Velar que todos los programas de capacitaciones que se programaron se realicen con

Tabla 6 (continuación) *Matriz DOFA*

	personal.	buen éxito para eso proponer una serie de indicadores que nos vayan mostrando el avanece y cumplimiento de las metas propuestas.

4.1.5.1 Ponderación DOFA. Es la determinación del valor relativo de importancia de los factores claves externos e internos identificados en el diagnóstico inicial. El valor relativo de importancia lo determina el impacto que el factor tendrá en la realidad de la organización.

Tabla 8. *Ponderación DOFA Fortalezas*

Fortalezas	**Impacto**			**Oportunidades**	**Impacto**		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
F1. Cuenta con una Política ambiental interna.	**X**			**O1.** Promover la responsabilidad empresarial mediante la implementación del SGA (sistema de gestión ambiental).	**X**		
F2. Excelente clima laboral que aumenta el desempeño y productividad del trabajador.		**X**		**O2.** Fortalecimiento empresarial que permite mejoras frente a sus partes interesadas.	**X**		
F3. Cuenta con políticas y procedimientos formales que regulan su sistema de gestión de las relaciones laborales.	**X**			**O3.** Aumentar su competitividad empresarial, puesto que un sistema de gestión de responsabilidad social permitirá a la empresa alcanzar y demostrar un buen desempeño.	**X**		
F4. Capacita a sus empleados en relación a los impactos ambientales de sus actividades.	**X**			**O4.** Confianza para nuevos clientes.		**X**	
F5. Aplica el Principio de Precaución.	**X**			**O5.** Asegurar la mejora continua del sistema.	**X**		

Tabla 9 (continuación) *Ponderación DOFA Fortalezas*

F6. Cumple la legislación vigente con relación al control de las emisiones atmosféricas.	**X**		**O6.** Aumento de la eficacia ambiental.	**X**	
F7. Se asegura de no practicar discriminación contra empleados, clientes, terceros o cualquier otra parte interesada, con la cual desarrolla relaciones, incluyendo a la comunidad del entorno.	**X**				
F8. Realiza estudios que muestran con la mayor comprensión posible sus impactos en las comunidades de entorno y busca soluciones.	**X**				
F9. La empresa cuenta con misión, visión, políticas y objetivos organizacionales en donde se defina el trabajo socialmente responsable.		**X**			

Tabla 10. *Ponderación DOFA Debilidades*

Debilidades	**Impacto**			**Amenazas**	**Impacto**		
	Alto	Medio	Bajo		Alto	Medio	Bajo
D1. No cuenta con un Sistema de gestión de responsabilidad social empresarial.	**X**			**A1.** Competencia con empresas que ya hayan implementado Sistemas de Gestión de responsabilidad social empresarial.	**X**		
D2. Carece de políticas que garanticen el prevalecer de los	**X**			**A2.** Organización administrativa débil para el planteamiento de	**X**		

Tabla 11 (continuación) *Ponderación DOFA Debilidades*

derechos humanos.			programas y actividades ambientales.		
D3. No involucra las partes interesadas en el proceso de definición de medidas de mitigación de impactos negativos.	**X**		**A3.** Exigencias del mercado.	**X**	
D4. No realiza inventario de emisiones de gases directas e indirectas.	**X**				
D5. No vincula la actuación de su área jurídica a la política de derechos humanos.		**X**			
D6. Las dimensiones: prevenir, respetar y remediar de los derechos humanos no se llevan a cabo en la organización.	**X**				
D7. Falta de conocimiento de los riesgos potenciales e impactos en los derechos humanos que causa, como, por ejemplo, impactos en la salud y bienestar de empleados, terceros o comunidades vecinas.		**X**			
D8. No determina los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida.					
D9. No planifica la		**X**			

Tabla 12 (continuación) *Ponderación DOFA Debilidades*

toma de acciones para abordar sus aspectos ambientales significativos; requisitos legales y otros requisitos.	
D10. No cuenta con una metodología para trabajar la probabilidad de una resistencia frente a posibles mejoras de responsabilidad social en la organización y con las partes interesadas.	**X**

4.1.5.2 DOFA Cuantificada. Se estableció una ponderación para cada una de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, listadas de acuerdo con una escala establecida de 1 a 5, donde el 5 denota el nivel mayor de actuación, el 3 el nivel medio y el 1 el nivel más bajo. A partir de ello se asignó una calificación individual a la lista, para indicar, el grado de cada variable, de esta manera se puede establecer las diferencias entre ellas que permita jerarquizarlas.

Tabla 13. *DOFA Cuantificada – Factores Externos*

FACTORES EXTERNOS			
OPORTUNIDADES	**PROBABILIDAD**	**IMPACTO**	**VALOR**
O1. Promover la responsabilidad empresarial mediante la implementación del SGA (sistema de gestión ambiental).	0,50	5	2,5
O2. Fortalecimiento empresarial que permite mejoras frente a sus partes interesadas.	0,40	5	2,0
O3. Aumentar su competitividad empresarial, puesto que un sistema de gestión de responsabilidad social permitirá a la empresa alcanzar y demostrar un buen desempeño.	0,35	5	1,8
O4. Confianza para nuevos clientes.	0,50	3	1,5
O5. Asegurar la mejora continua del sistema.	0,38	5	1,9
O6. Aumento de la eficacia ambiental.	0,45	5	2,3
AMENAZAS	**PROBABILIDAD**	**IMPACTO**	**VALOR**
A1. Competencia con empresas que ya hayan	0,95	5	4,8

Tabla 14 (continuación) *DOFA Cuantificada – Factores Externos*

implementado Sistemas de Gestión de responsabilidad social empresarial.			
A2. Organización administrativa débil para el planteamiento de programas y actividades ambientales.	0,87	5	4,4
A3. Exigencias del mercado.	0,90	3	2,7

Tabla 15. *DOFA Cuantificada – Factores Internos*

FACTORES INTERNOS			
FORTALEZAS	**PONDERACIÓN**	**IMPACTO**	**VALOR**
F1. Cuenta con una Política ambiental interna.	0,78	5	3,9
F2. Excelente clima laboral que aumenta el desempeño y productividad del trabajador.	0,90	3	2,7
F3. Cuenta con políticas y procedimientos formales que regulan su sistema de gestión de las relaciones laborales.	0,80	5	4
F4. Capacita a sus empleados en relación a los impactos ambientales de sus actividades.	0,95	5	4,8
F5. Aplica el Principio de Precaución.	0,70	5	3,5
F6. Cumple la legislación vigente con relación al control de las emisiones atmosféricas.	0,60	5	3
F7. Se asegura de no practicar discriminación contra empleados, clientes, terceros o cualquier otra parte interesada, con la cual desarrolla relaciones, incluyendo a la comunidad del entorno.	0,85	5	4,25
F8. Realiza estudios que muestran con la mayor comprensión posible sus impactos en las comunidades de entorno y busca soluciones.	0,92	5	4,6
F9. La empresa cuenta con misión, visión, políticas y objetivos organizacionales en donde se defina el trabajo socialmente responsable.	0,82	3	2,5
DEBILIDADES	**PONDERACIÓN**	**IMPACTO**	**VALOR**
D1. No cuenta con un Sistema de gestión de responsabilidad social empresarial.	0,30	5	1,5
D2. Carece de políticas que garanticen el prevale cimiento de los derechos humanos.	0,40	5	2
D3. No involucra las partes interesadas en el proceso de definición de medidas de mitigación de impactos negativos.	0,50	5	2,5
D4. No realiza inventario de emisiones de gases directas e indirectas.	0,60	5	3
D5. No vincula la actuación de su área jurídica a la política de derechos humanos.	0,50	3	1,5
D6. Las dimensiones: prevenir, respetar y remediar de los derechos humanos no se	0,60	5	3

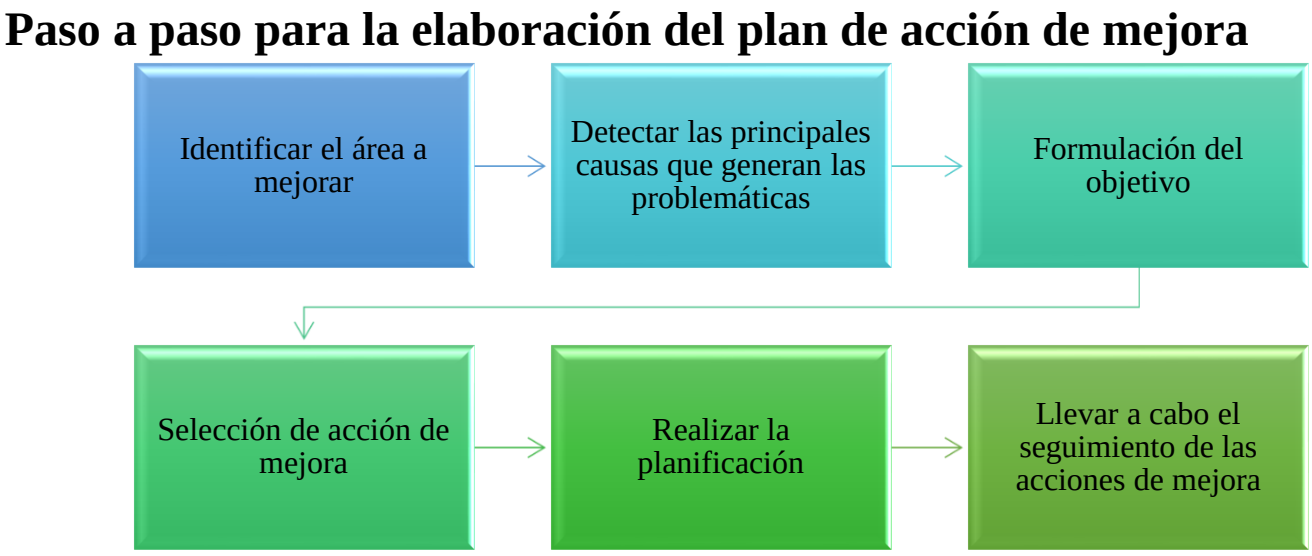
Tabla 16 (continuación) *DOFA Cuantificada – Factores Internos*

llevan a cabo en la organización.			
D7. Falta de conocimiento de los riesgos potenciales e impactos en los derechos humanos que causa, como, por ejemplo, impactos en la salud y bienestar de empleados, terceros o comunidades vecinas.	0,70	3	2,1
D8. No determina los aspectos ambientales de sus actividades, productos y servicios que puede controlar y aquellos en los que puede influir, y sus impactos ambientales asociados, desde una perspectiva de ciclo de vida.	0,40	5	2
D9. No planifica la toma de acciones para abordar sus aspectos ambientales significativos; requisitos legales y otros requisitos.	0,45	3	1,4
D10. No cuenta con una metodología para trabajar la probabilidad de una resistencia frente a posibles mejoras de responsabilidad social en la organización y con las partes interesadas.	0,50	3	1,5

4.1.6 Plan de acción de mejora de acuerdo con las evidencias encontradas en la lista de chequeo.

El plan que se elaborará en el presente apartado permitirá que exista una mejor organización, priorización y planificación de las acciones a mejorar en la empresa. Su implementación y respectivo seguimiento debe ir orientado a mejorar el desempeño social, ambiental y laboral de la empresa BQS cumpliendo los requisitos establecidos en la norma GTC 180 y la ISO 14001.

Figura 36. *Paso a paso para la elaboración del plan de acción de mejora*



De acuerdo con los resultados obtenidos en la lista de chequeo se evalúan cada una de las problemáticas para la elaboración del plan de acción de mejora, iniciando con la fijando el objetivo general.

Tabla 17. *Parámetros de impacto*

Nivel	Impacto	Consecuencias	Rango de los niveles
1	Bajo	No conlleva a afectaciones en el desarrollo de objetivos y el riesgo es nulo en los efectos del desarrollo de los procesos habituales de la empresa	0.1 – 1.0
2	Menor	No conlleva a afectaciones mayores en el desarrollo de objetivos y es riesgo es mayor en los efectos del desarrollo de los procesos habituales de la empresa	1.0 – 2.0
3	Moderado	Conlleva a afectaciones que pueden deteriorar el desarrollo en los procesos dificultando y retrasando el cumplimiento de los objetivos	2.0 – 3.0
4	Mayor	Conlleva a afectaciones que dañaría significativamente el desarrollo de procesos objetivos y el cumplimiento de objetivos dificultando su cumplimiento.	3.0 – 4.0
5	Catastrófico	Conlleva a riesgos que si se materializan influyendo en el desarrollo de los procesos y en el cumplimiento de los objetivos, impidiendo que este se desarrolle.	4.0 – 5.0

4.1.6.1 Plan de Acción. De acuerdo con las falencias encontradas en la lista de chequeo, para el área organizacional se deben crear acciones de mejora para dar solución a sus problemáticas y así llegar al 100% del cumplimiento de las exigencias.

Objetivos

1. Mejorar el cumplimiento del marco normativo con respecto al medio ambiente.
2. Identificar, prevenir y controlar los impactos ambientales que pueda estar generando la prestación de servicios, actividades y productos que lleva a cabo la empresa.
3. Establecer las políticas ambientales que conlleven al alcance de los objetivos de la empresa en temas ambientales.
4. Mejorar la participación y relación con las partes interesadas.

Tabla 18. *Aspectos a mejorar*

Plan de Acción de Mejora					
Acciones de mejora	**Tareas**	**Responsable**	**Recursos**	**Indicador**	**Tiempo (inicio – final)**
1. Caracterizar los requisitos de las partes interesadas	- Identificar los grupos de interés afectados por el mal desempeño ambiental que realiza la empresa. - Identificar las partes interesadas desde la óptica global de la organización teniendo en cuenta el ciclo de vida de los productos y servicios de la empresa. - Revisar periódicamente la identificación de los grupos de interés por parte de todos los departamentos de la empresa con el fin de garantizar la óptica actualizada con respecto a la realidad ambiental de la organización.	Coordinador	Propios de la empresa	Manual de Gestión Ambiental	2 meses
2. Establecer, implementar, manteni-	- Planificar, Implantar y comprobar poner en acción el Sistema de Gestión Ambiental. - Crear una política ambiental	Director Comité financiero	Propios de la empresa	Manual de Gestión Ambiental	2 meses

Tabla 19 (continuación) *Aspectos a mejorar*

miento y mejora continúa del Sistema de Gestión Ambiental de acuerdo con los requisitos de norma internacional.	acorde a lo establecido en la ISO 14001. - Establecer y poner en acción la política ambiental dentro del alcance definido en el SGA.	Coordinador ambiental			
3. Difusión de las políticas y requisitos legales dirigida a las partes interesadas	- Incorporar los compromisos a ejecutar por los requisitos legales y otros requisitos. - Mantener la política ambiental como información documentada, difundirla dentro de la organización y estar a disposición de las partes interesadas. - Actualizar matriz de requisitos legales. - Integrar los Sistemas de Gestión con el objetivo de reducir documento.	Director Coordinador ambiental	Propios de la empresa	Documento político ambiental	4 meses
4. Involucrar a las partes interesadas en la difusión e implementación del SGA.	- Revisar los comentarios que tengan las partes interesadas con respecto al rendimiento del SGA. - Determinar las necesidades y expectativas que posean las partes interesadas en el SGA y su rendimiento.	Representante de la dirección	Propios de la empresa	Manual de Gestión Ambiental	2 meses
5. Aspecto Ambiental	- Identificar y priorización de los riesgos e impactos ambientales por medio de la matriz de identificación y evaluación de dichos aspectos. - Clasificar los impactos ambientales midiendo sus niveles de gravedad con respecto a la importancia de afectación	Coordinador		Manual de Gestión Ambiental	
6. Herramientas de Gestión	- Implementar el software Balanced Scorecard (BSC) para medir a traves de indicadores el desempeño global de la empresa en el cumplimiento de sus objetivos estratégicos.	Gerente – director			2 meses

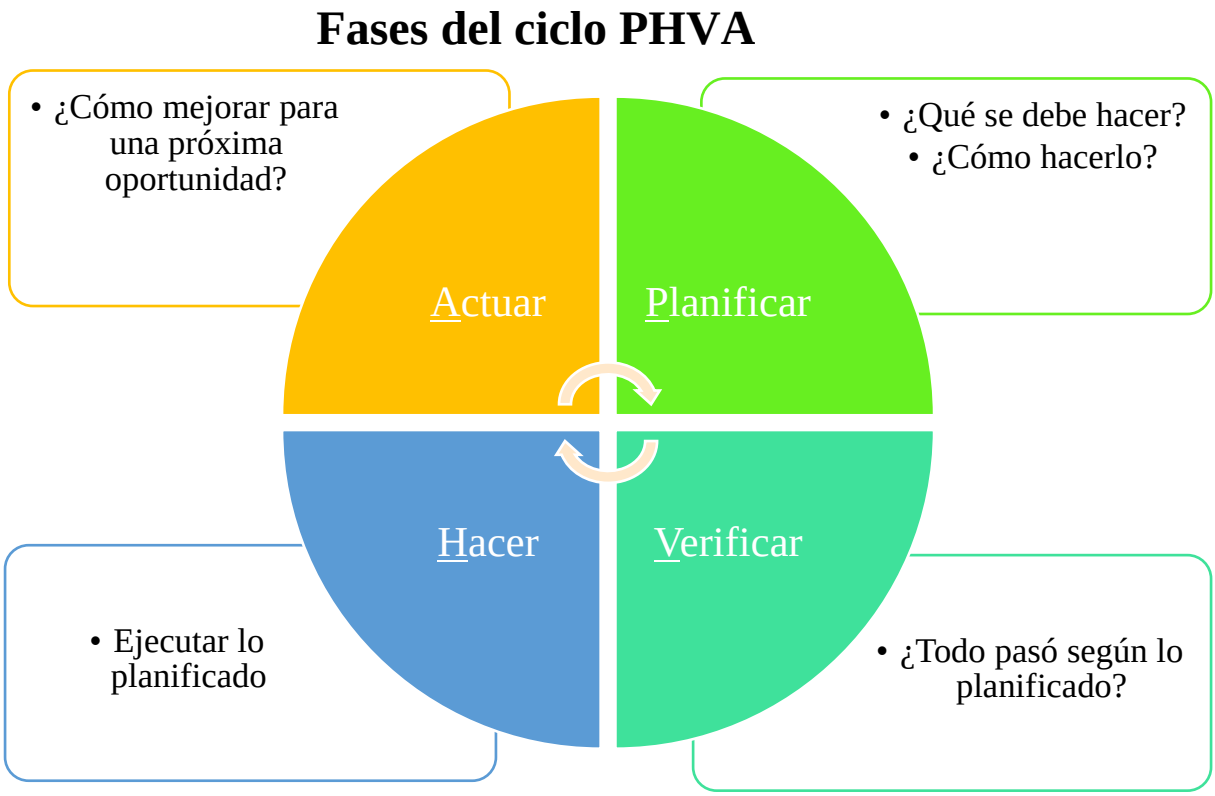
4.2 Documentar los procesos de la empresa BQS S.A.S., mediante el establecimiento del ciclo PHVA, con el fin de determinar los procedimientos y protocolos

4.2.1 Elaboración de la planificación para el diseño de un Sistema de Gestión de RSE según norma GTC 180 y la ISO 14001.

El ciclo PHVA (Actuar, Planificar, Verificar y Hacer), se utiliza con el fin de desarrollar cada una de sus etapas de acuerdo a las estrategias que se quiera implementar en la empresa, siguiendo los lineamientos de la Norma GTC 180.

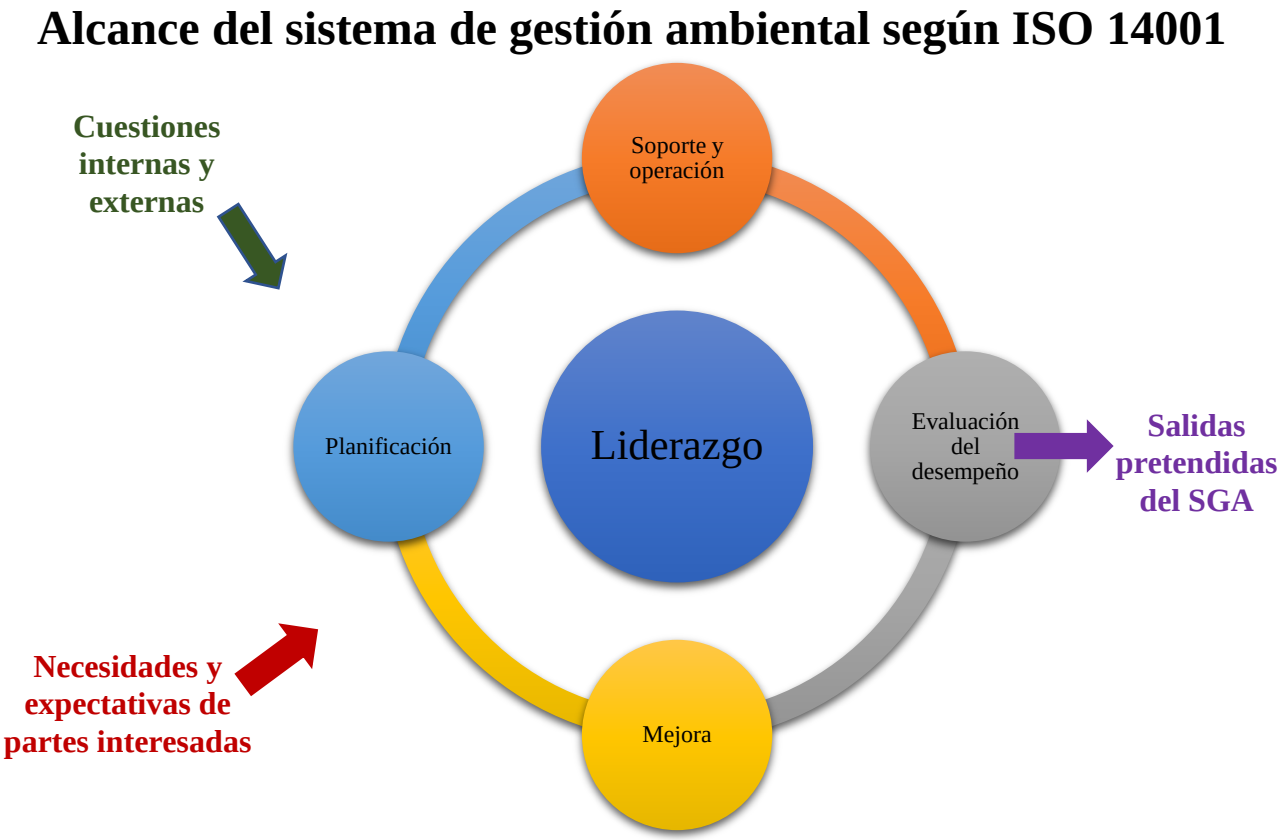
A continuación, se ilustra de forma clara lo que se debe tener en cuenta en cada fase del ciclo:

Figura 37. *Fases del ciclo PHVA*



4.2.1.1 Sistema de gestión ambiental con enfoque socialmente responsable. Por otro lado, se encuentran los temas que se desarrollan en cada etapa del PHVA, según los lineamientos establecidos en la GTC 180.

Figura 38. *Alcance del sistema de gestión ambiental según ISO 14001*



Introducción

La elaboración del diseño del sistema de gestión de RSE se realiza para la empresa BQS SAS, enfocándose en dos componentes importantes: la responsabilidad social empresarial y el sistema de gestión ambiental, siendo el primero mecanismo importante con sentido comunitario, ecológico y humano para suplir expectativas y necesidades de la comunidad, el medio ambiente y los colaboradores en donde se lleva a cabo su actividad.

Objetivos

Objetivo General:

- Elaborar la planificación para diseñar un sistema de gestión de RSE de acuerdo con la norma GTC 180 y la ISO 14001.

Objetivos específicos:

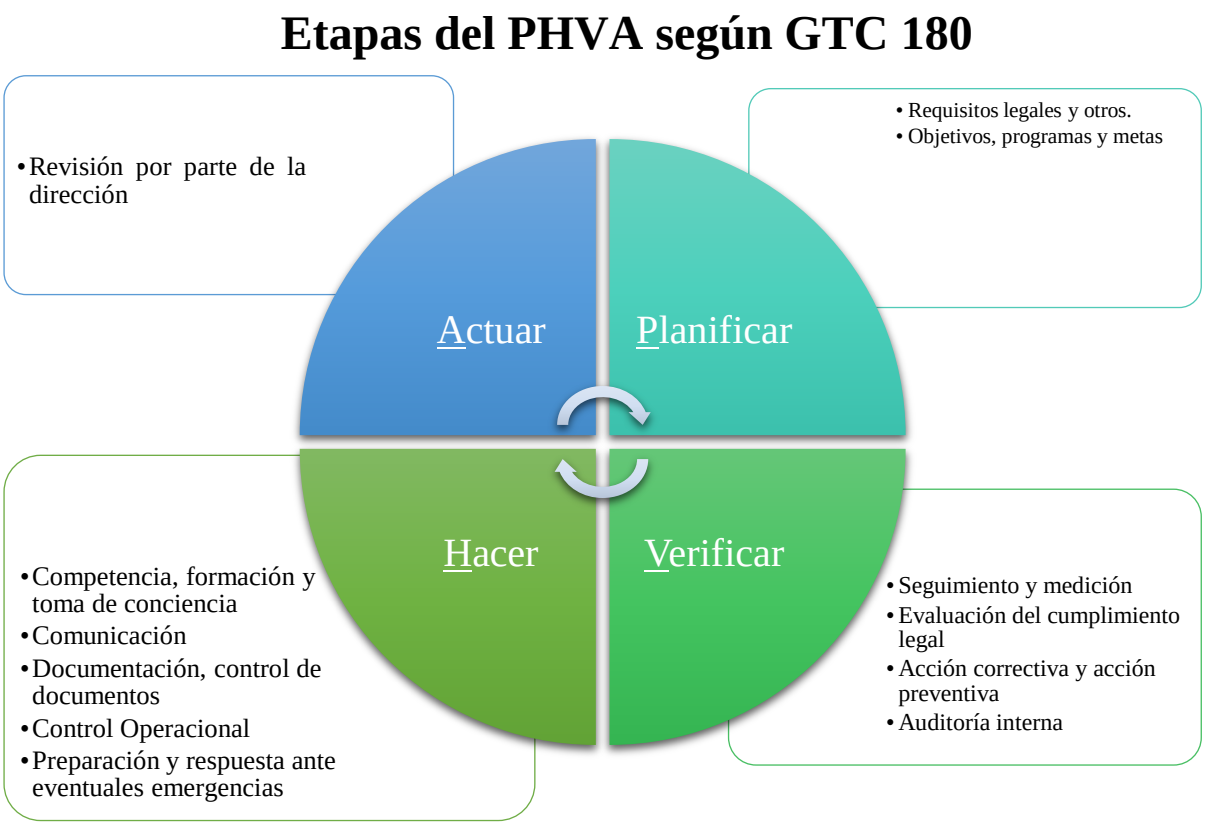
- Mejorar la forma en que la empresa controle y reduzca su impacto en el medio ambiente, creando beneficios internos mejorando el uso de los recursos de la organización.
- Identificar los requisitos legales y otros requisitos de la organización.
- Identificar y priorizar los aspectos e impactos ambientales de la empresa BQS SAS.
- Establecer la importancia del cuidado y preservación del medio ambiente en los procesos y ejecuciones de las actividades desarrolladas por la empresa.

4.2.1.2 Identificaciones de Aspectos Ambientales. Teniendo en cuenta el alcance del Sistema de Gestión Ambiental conjunto al análisis de procesos se podrá identificar los aspectos que conllevan al cumplimiento del requisito.

Los aspectos ambientales se logran mediante la determinación de los impactos significativos que se produzcan sobre el medio ambiente, así mismo, es importante la identificación de los aspectos ambientales que se produzcan en sus actividades y servicios que se puedan controlar en la organización.

Es necesario que la empresa documente esta información y la mantenga actualizada, además de asegurarse de que los aspectos ambientales significativos se tengan en cuenta en la organización, se implementen y se realice mantenimiento a su sistema de gestión ambiental.

Figura 39. *Etapas del PHVA según GTC 180*



En este sentido, para la realización de la planificación del Sistema de Gestión Ambiental para la empresa BQS SAS se desarrolló siguiendo 4 fases puntuales de conformidad con la norma NTC-ISO 14001:2015:

Fase 1: Diagnóstico ambiental

Fase 2: Identificación de los aspectos y valoración del impacto ambiental

Fase 3: Requisitos legales aplicables al SGA y otros requisitos

Fase 4: Riesgos y oportunidades a abordar

Diagnóstico ambiental: el informe lo elabora el personal encargada del área de medio ambiente de la organización por medio de un formato o acta considerando todos los elementos

que sean necesarios con el fin de diagnosticar la situación actual de la empresa tal como lo exige la norma NTC ISO 14001:2015.

Identificación de los aspectos y valoración del impacto ambiental: los aspectos ambientales están relacionados con las actividades, productos y/o servicios de la empresa con los que interactúa o puede interactuar el medio ambiente tales como: ruido, vertimientos, emisiones, residuos, consumos, entre otros.

Por otro lado, el impacto ambiental está relacionado con los cambios en el medio ambiente, bien sean beneficioso o adverso, como consecuencia de los aspectos ambientales de la organización, ejemplo: agotamiento de los recursos, contaminación, etc.

Teniendo en cuenta los conceptos anteriores, por medio de una matriz, se establece la metodología para la caracterización de los aspectos y valoración de los aspectos ambientales. Al describir la metodología empleada, se logra identificar, valorar, ponderar y registrar los aspectos ambientales que se originan como consecuencia de los servicios y actividades realizados por la empresa teniendo en cuenta la información documentada y así determinar los impactos significativos sobre el medio ambiente.

Tabla 20. *Matriz Identificación de requisitos y aspectos ambientales*

Requisito	Propósito	Actividades

Tabla 21. *Matriz aspectos ambientales significativos*

Actividad	Identificación			
	Aspecto ambiental	Actividad/Localización	Responsable	Situación actual de funcionamiento

Tanto en la matriz de identificación de requisitos y aspectos ambientales como en la de Matriz aspectos ambientales significativos, se incorpora los elementos primordiales y necesarios para su correcta identificación de los aspectos ambientales y su respectiva valoración y poder identificar los que generen impactos significativos.

Requisitos legales aplicables al SGA y otros requisitos: en el marco de las actividades que desarrolla la organización, se debe identificar la normatividad aplicable con respecto a los aspectos ambientales, además de los requisitos legales que debe cumplir en concordancia con lo establecido en el SGA.

Es importante que cada seis meses o anualmente, se realice un ejercicio en el cual se identifiquen y evalúen los requisitos legales que se encuentren asociados a la naturaleza de sus actividades misionales y así asegurar su cumplimiento.

Con respecto a los otros requisitos del SGA, la empresa establecerá dentro de la planificación actividades enmarcadas en la ejecución de su SGA cumpliendo con otros requisitos definidos en la Norma ISO 14001:2015.

En cuanto a los requisitos en materia documental y planificación, se definen según el accionar operativo del SGA los siguientes:

- Las políticas del Sistema Integrado de Gestión
- Programas Ambientales
- Objetivos Ambientales
- Matriz DOFA
- Matriz de partes Interesadas
- Matriz de requisitos legales ambientales
- Matriz de identificación de aspectos y valoración de impactos ambientales

Riesgos y oportunidades a abordar: en esta parte, la metodología de matriz DOFA, abordada en el apartado anterior, se identifican las debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas que posee la organización en las que se planteó estrategias para mejorar o corregir las amenazas y debilidades, resaltando las fortalezas y oportunidades identificadas con el fin de realizar mejoras continuas del sistema

4.2.2 Elaborar la misión, la visión, los valores y la política de responsabilidad social de la empresa BQS S.A.S en el marco de la Guía Técnica Colombiana GTC 180 2008 y la ISO 14001.

Teniendo en cuenta los principios fundamentales de la responsabilidad social es la definición de la misión, visión, los valores y la política de la organización. Para llegar a ella, es necesario realizar un diagnóstico estratégico de la empresa BQS S.A.S tomando como referencia la matriz DOFA, ya que esta permite determinar las amenazas frente a las oportunidades de la empresa.

Actualmente la empresa cuenta con la fortaleza de poseer misión, visión, políticas y objetivos organizacionales en donde se define el trabajo socialmente responsable, sin embargo es necesario consolidar su compromiso con el desempeño ambiental. Por otro lado, carece de los valores y la política de responsabilidad social, siendo esto una debilidad para la organización.

Para llegar a la finalidad de la misión, es necesario justificar los productos y servicios que presta la organización, siendo esta, el propósito de la empresa, teniendo en cuenta las directrices de desarrollo y planeación de la empresa, además del papel que juegan los clientes externos dentro de la organización a partir de los objetivos y metas con base al conocimiento del negocio, así mismo, debe contar con la consolidación de la imagen corporativa, tanto externa como

interna.

Para lograr establecer los factores clave que conllevan al éxito de la empresa es importante saber qué procesos o características marcan una diferencia con respecto a los productos o servicios en comparación con la competencia que conlleven a la creación de ventajas competitivas.

4.2.2.1 Misión Corporativa. BQS SAS es una empresa dedicada a la prestación de servicios favoreciendo el crecimiento y mejoramiento continuo de las organizaciones en temas de gestión para diferentes sectores del país, comprometida con la reducción del impacto ambiental y la ética empresarial como pilares de nuestra oferta comercial.

4.2.2.2 Visión Corporativa. Como una de las empresas líderes en gestión y prestación de servicios de consultoría en diferentes sectores de la economía del país, ayudamos a mantener altos estándares de calidad y los mejores resultados que conlleven al fortalecimiento empresarial de nuestros clientes, trabajando con el menor impacto ambiental de una forma sostenible.

4.2.2.3 Valores Corporativos. Los valores de la organización son los elementos en los que la empresa cree, como el trabajo en equipo y/o la mejora continua, entre otros, aspectos importantes para cumplir con la meta empresarial y alcanzar la visión corporativa, tales como:

- Transparencia y ética
- Compromiso
- Responsabilidad y eficacia
- Confianza y cooperación
- Atraer el talento

- Impulsar la innovación
- Actuar responsablemente

4.2.2.4 Política de Responsabilidad Social. Adquiriendo un compromiso socialmente responsable, en consecución con las normas y en pro de minimizar el impacto de nuestras actividades con respecto al entorno donde operamos en beneficio del medio ambiente y en cumplimiento de la ISO 14001 de 2015 para la satisfacción de las necesidades no solo del cliente sino con la protección y respeto del medio ambiente haciendo buen uso de los recursos naturales, adoptando de forma complementaria la norma GTC 180:2008.

4.2.3 Establecer la documentación y los procedimientos que la empresa requiere para asegurar la correcta aplicación de la RSE.

Según la norma ISO 14001:2015 el SGA de la empresa debe incluir la información documentada tanto por la norma en mención, como la que la organización determine como necesaria para la eficacia del RSE asegurando su correcta aplicación.

Tanto los procesos de producción de los informes, como los reportes se elaboran desde el comienzo de la aplicación de la RSE, realizando el respectivo acopio de la información que permita dar cuenta del estado de la organización con respecto su Responsabilidad Social.

Una vez se inicie con la implementación de la planeación de la RSE, es importante gestionar la documentación respectiva. En esta fase se procede a elaborar y comunicar la información de las acciones de la RSE de la organización en lo que respecta a temas sociales, ambientales y financieros, el cual será llamado informe de sostenibilidad (reporte de la RSE), su uso primordial es contribuir al mejoramiento de los procesos RSE, así mismo,

dar continuidad al diálogo con los grupos de interés.

4.2.3.1 Documentos obligatorios:

- Alcance del Sistema de Gestión
- Políticas de Medio Ambiente
- Procedimiento para la Identificación y Evaluación del Medio Ambiente
- Aspectos (incluidos los criterios para determinar la importancia)
- Objetivos, metas y programas para alcanzarlos
- Procedimientos de Control Operacional
- Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias

4.2.3.2 Registros Obligatorios:

- Riesgos y oportunidades que deben abordarse
- Registro de Obligaciones de cumplimiento
- Registros de Competencia
- Evidencia de comunicación
- Monitoreo de la información de desempeño
- Programa de Auditoría Interna y Resultados
- Resultados de la revisión de Gestión
- Inconformidades y acciones correctivas

Estos son los documentos y registros que deben mantenerse en el Sistema de Gestión Ambiental, según la ISO 14001-2015.

Sin embargo, también debe mantener cualquier otro registro que haya identificado como necesario para garantizar que su sistema de gestión pueda funcionar, mantenerse y

mejorar con el tiempo.

4.2.3.3 Documentación adicional:

- Registro de quejas
- Registro de toma de decisiones
- Registros de indicadores identificados por la organización
- Actas de las reuniones
- Registro de acuerdos alcanzados
- Resultados de auditoría de responsabilidad social en las relaciones comerciales (si es el caso).
- Resultados auditorías ambientales (si es el caso).
- Recibos contables
- Resultado de actividades de gestión de las relaciones de los grupos interesados
- Registro de comunicación externa e interna
- Registro de capacitaciones.

Es importante que la empresa fije plazos para realizar una revisión que le permita controlar los logros obtenidos en sus procesos de la RSE, por medio del abordaje de la responsabilidad y objetivos establecidos en la planeación de la RSE, así mismo, determinando el alcance, métodos y frecuencia concernientes a la elaboración del informe de sostenibilidad.

La revisión del informe de sostenibilidad o memoria debe contener:

- El cumplimiento del marco normativo nacional e internacional pertinente
- Logro de las metas propuestas teniendo en cuenta los objetivos.
- Consistencia de las acciones con los cuales la empresa se comprometió.

- Cumplir con las provisiones de las decisiones voluntarias las cuales la empresa se comprometió.

4.2.3.4 Documentación y registros para la correcta aplicación de la RSE. El desarrollo del sistema de documentación y control de registros para su Sistema de Gestión Ambiental basado en ISO 14001 es una parte muy importante de la implementación, ya que definirá el método de creación, publicación, retiro y uso de sus documentos y registros.

La empresa debe documentar y mantener registros para demostrar que ha actuado responsablemente. La falta de registros podría dejar a la organización abierto a dudas, con respecto a su RSE. Ya que en una eventual auditoría se requerirá la inspección de los registros.

Existen varios tipos de documentos utilizados para establecer un SGA: política, objetivos, manual, procedimientos, instrucciones de trabajo, pautas o procedimientos operativos estándar y registros y formularios.

Cada tipo de documento y registro tiene su lugar y función en el SGA, como se representa a continuación:

Figura 40. *Documentos y registros en el SGA*

Formularios y documentos: toda organización utiliza formularios, ya sean impresos o electrónicos. Los formularios permiten que el personal registre información de manera estructurada para que otro personal pueda leer y usar esta información. Los formularios también eliminan el requisito de que el individuo recuerde cada pieza de información proporcionada. Esto significa que se producirán menos errores en el sistema de gestión ya que el sistema no depende de la fragilidad de la memoria humana.

Los formularios bien diseñados pueden actuar como un aviso para que las personas registren la cantidad correcta de información, así como la calidad, es decir, la utilidad de esa información. Por lo tanto, tiene sentido controlar la información que exige el formulario para que no se pase por alto nada importante. Los formularios pueden revisarse muchas veces a lo

largo de su vida para hacer frente a las circunstancias cambiantes.

Aspectos ambientales. El Registro de Aspectos Ambientales recopila los aspectos ambientales de la empresa derivados de las actividades, productos y servicios. El registro también denota la importancia de sus aspectos ambientales y sus respectivos controles operativos para aspectos significativos. La empresa puede mantener un registro único para todas las actividades de su organización.

Los registros que se realizan en este apartado son:

- Mantenimiento en las áreas ocupacionales (oficinas)
- Instalaciones
- Registros en los impactos que puedan generarse a partir de aspectos como el aire, agua, electricidad)

Requisitos legales y otros requisitos. Identificar y cumplir con los requisitos legales aplicables y otros requisitos a los que se suscribe la organización en relación con sus aspectos ambientales es clave para el éxito de su SGA. Esto incluye todas las regulaciones relevantes (nacionales e internacionales, particularmente si la empresa trata con clientes en el extranjero) y otros requisitos autoimpuestos (por ejemplo, códigos de práctica, requisitos del cliente, requisitos de las personas interesadas, etc.).

Este registro recopila los requisitos legales y otros requisitos, aplicables a la empresa, entre los cuales están (Documentación y Registros):

- Registros Contractuales
- Control de nivel de contaminación en el aire (vehículos de propiedad de la empresa y de los proveedores)
- Circulares técnicas

- Códigos específicos de la compañía
- Requisitos contractuales
- Ordenanzas
- Reglamentos
- Reglamentos internos de la empresa
- Requisitos de los contratos (cláusulas)

Planificación y control operacional (Documentación y Registros). Los registros derivados de la planificación y control operacional son:

- Eliminación / reciclaje de residuos
- Registro de compras
- Registros de inspección
- Registros de auditorías
- Grabación de procedimientos de emergencia
- Registros de simulacros
- Inspección de instalaciones contra incendios
- Registros de comunicación, notas de orientación y control para el proveedor

Objetivos, metas y programa(s). Los objetivos, metas y programas son una forma en que el SGA de una empresa puede controlar sus aspectos e impactos ambientales significativos.

El objetivo es la meta ambiental general, consistente con la política ambiental, que la organización se propone alcanzar. El objetivo es el requisito de rendimiento detallado,

aplicable a la organización o partes de la misma, que surge de los objetivos ambientales, y que debe establecerse y cumplirse para lograr esos objetivos.

El programa debe vincularse directamente con sus objetivos y metas ambientales y describir cómo la empresa traducirá sus objetivos y compromisos de políticas en acciones concretas para que se logren los objetivos y metas ambientales.

Áreas a considerar en el desarrollo de los objetivos y metas ambientales. Los aspectos ambientales identificados en los procesos y actividades (por ejemplo, reducir el desperdicio, prevenir la contaminación, conservar los recursos, el diseño del producto); los requisitos reglamentarios; comunicaciones con las partes interesadas (personal dela empresa, grupo comunitario, mismos sectores comerciales, contratistas / proveedores).

Procedimiento para la preparación y respuesta ante emergencias.

Política de Seguridad Contra Incendios: La empresa documenta y mantiene registros con el fin de demostrar que ha actuado responsablemente.

Documentación y Registros (instalaciones de la empresa):

- Política de seguridad contra incendios
- Procedimiento de evacuación de incendios
- Registro Detallado de las capacitaciones contra incendios
- Registro de los simulacros de incendios (al menos uno por año) incluyendo una lista de todos los asistentes.
- Registro de prueba de las alarmas de incendios
- Registro de todo el mantenimiento programado y no programado de detección de

incendios y sistema de alarma.

- Registro de inspección, evaluación de riesgos y mantenimiento del lugar de trabajo y equipo eléctrico, almacenamiento de sustancias peligrosas, entre otros.

4.2.4 Diseñar los indicadores que servirán para realizar el seguimiento y control del plan de acción.

Los indicadores hacen parte de la fase verificación, en la que la organización podrá comprobar el comportamiento y cumplimiento de establecido en el plan de acción. Los indicadores arrojar resultados concernientes a las debilidades y fortalezas de las acciones realizadas en el proyecto, así como sus oportunidades, mejoras y causas.

A continuación, se plantean los indicadores, sin olvidar que la organización de forma autónoma puede definir los indicadores que midan el desempeño del programa de la RSE cumpliendo con el programa de gestión de información que incluye: proteger, asegurar, identificar, disponer y enmendar los datos de información relevante.

Tabla 22. *Indicadores para el seguimiento y control del plan de acción*

Grupo de interés	Objetivo	Indicador
Medio ambiente	Acoger medidas que conlleven a la reducción del uso de energía	$\frac{Valor\ actual\ pagado\ por\ consumo\ de\ energia}{Valor\ anterior\ pagado\ por\ consumo\ de\ energía} * 100$
	Elegir medidas que conlleven a la reducción del consumo de agua	$\frac{Valor\ actual\ pagado\ por\ consumo\ de\ agua}{Valor\ anterior\ pagado\ por\ consumo\ de\ agua} * 100$
	Socializar a los grupos de interés sobre el ahorro y uso eficiente de agua.	$\frac{\#\ de\ grupos\ de\ interés\ con\ socialización}{\#\ total\ de\ empleados\ \ de\ la\ organización} * 100$
Empleados	Desarrollar iniciativas que mejoren las	

Tabla 23 (continuación) *Indicadores para el seguimiento y control del plan de acción*

	condiciones de los trabajadores con respecto a salud y seguridad industrial	$\frac{\#\ elementos\ de\ protección\ entregado\ a\ empleados}{\#\ total\ de\ empleados\ \ de\ la\ organización} * 100$
	Promover acciones para el fomento de la educación profesional de sus empleados.	$\frac{\#\ de\ programas\ de\ educación\ y\ de\ formación}{\#\ total\ de\ empleados\ \ de\ la\ organización} * 100$
	Emplear criterios objetivos para procesos de ascenso, capacitación y evaluación	$\frac{\#\ de\ ascenso, capacit\ y\ eval\ que\ se\ realizaron}{\#\ total\ ascenso, capacit\ y\ eval\ realizdo\ empleados} * 100$
	Promover el desarrollo de competencias estratégicas para la RSE	$\frac{\#\ programas\ educativos\ y\ formación\ empleados}{\#\ total\ de\ empleados\ \ de\ la\ organización} * 100$
Comunidad	Elaborar y socializar un informe de sostenibilidad	$\frac{\#\ de\ informes\ de\ sostenibilidad\ publicados}{\#\ de\ informes\ de\ sostenibilidad\ elaborados} * 100$
	Generar empleo en la comunidad	$\frac{\#\ de\ trabajadores\ contratados\ de\ comunidad}{\#\ total\ de\ empleados\ \ de\ la\ organización} * 100$
Clientes	Control de impactos de productos y servicios en la salud de los clientes	$\frac{\#\ de\ pruebas\ de\ impacto\ en\ la\ salud\ en\ clientes}{\#\ total\ de\ línea\ de\ producción} * 100$
	Atender oportunamente las quejas, preguntas y reclamos de clientes	$\frac{\#\ de\ QPR\ atendidos\ oportunamente}{\#\ total\ de\ QPR\ recibidos} * 100$
Proveedores	Promover el fortalecimiento de las PYMES	$\frac{\#\ de\ PYMES\ contratados}{\#\ total\ de\ proveedores\ contratados} * 100$
	Resolución de conflictos de interés que se presenten por medio de criterios definidos	$\frac{\#\ de\ conflictos\ de\ interés\ resueltos}{\#\ total\ de\ conflictos} * 100$
Estado	Cumplir con el marco normativo	$\frac{\#\ de\ sanciones\ impuestas\ a\ la\ empresa}{\#\ metas} * 100$

4.3 Formular el plan de acción de la empresa BQS S.A.S mediante la definición de programas y mecanismos de control alineados con la Guía Técnica Colombiana 180:2008 y la ISO 14001 con el propósito de vislumbrar la implementación de estos.

4.3.1 Diseñar los programas y acciones que debe realizar la empresa BQS S.A.S tanto internamente como externamente para ser socialmente responsable.

Con base a las condiciones y el impacto ambientales que se generen dentro de la organización, se plantean cuatro programas con sus respectivas acciones para que la empresa logre ser socialmente responsable en cumplimiento con la Norma GTC 180:2008 y la ISO 140001:2015.

4.3.1.1 Programa de control operacional. Por medio de este programa se quiere lograr la identificación de los aspectos ambientales que se encuentren asociados a las actividades productivas y prestación de servicios de la empresa BQS SAS, con base a condiciones preestablecidas, procedimientos establecidos teniendo en cuenta los requisitos operacionales y que al final quedan debidamente documentados.

4.3.1.2 Programa control de documentos. Este programa se enfoca primordialmente en el establecimiento y mantenimiento de la información en un formato donde se describe los elementos del sistema de gestión ambiental encaminados a que todos los documentos sean legibles y fácil de identificarlos, sean localizables y se mantengan actualizados las veces que sea necesario, se proceda a la eliminación de archivos obsoletos, sean retenidos y mantenidos un tiempo en específico.

4.3.1.3 Programa gestión de riesgos. Por medio de este programa se logra evaluar el

desempeño de cada uno de los procesos de la empresa BQS SAS, además de establecer procedimientos para eliminar, sustituir, controlar, señalizar, entre otros, los controles ambientales y de riesgo de lesiones y enfermedades que se presenten dentro de la organización.

4.3.1.4 Programa gestión de comunicación. Este programa plantea la importancia de todos los niveles de comunicación, garantizando la correcta y eficaz difusión y ejecución de los métodos y servicios dentro de la empresa, dando garantías de que la información llegue a instancias adecuadas entre los niveles y funciones de la empresa.

4.3.2 Elaboración de los objetivos, establecimiento de los recursos y personas responsables de los programas.

4.3.2.1 Programa de control operacional:

Tabla 24. *Programa y acción de control operacional*

Objetivo estratégico	**Mantener los aspectos ambientales controlados, dentro de un rango aceptable de acuerdo a los requisitos legales y normatividad vigente aplicable**					
Componente	Acciones	Responsable	Documentos	Registro	Frecuencia	Recursos
Identificación de operaciones y actividades que requieren control operacional	Revisar controles de aspectos ambientales, además del cumplimiento legal, emergencias, proveedores, programas, entre otros	Gestor Ambiental	Política ambiental A través de registros de obligaciones de cumplimiento	Análisis de aspectos, riesgos, cumplimiento normativo y legal, evaluación de desempeño	Al identificarse un aspecto ambiental	Humano, tecnológico y económico

Tabla 25 (continuación) *Programa y acción de control operacional*

Seleccionar criterios de operación aceptables, establecidos y documentarlos	Definir criterios de operación y documentación respectiva (listas de chequeo, procedimientos, videos, fotografías, etc.)	Gestor ambiental	Control Operacional	Procedimientos, instructivos, listas de chequeo	Al definir un control de operaciones	Humano, tecnológico y económico
Establecer responsabilidades para la implementación de controles operacionales	Distribuir las responsabilidades necesarias para el cumplimiento de los controles operacionales	Gerencia	Control Operacional	Listas de chequeo	Al definir un control de operaciones	Humano, tecnológico y económico
Identificar las necesidades de formación para la aplicación de controles operacionales	Capacitaciones que apoyen el entendimiento y cumplimiento de los controles operacionales	Gerencia	Control Operacional	Matriz de información	Al definir un control de operaciones	Humano, tecnológico y económico
Realizar un monitoreo continuo de la aplicación de controles operacionales	Realizar evaluaciones de desempeño y auditorías de cumplimiento de controles operacionales	Gerencia	Control Operacional	Evaluación de desempeño – auditorías	Al implementarse los controles operacionales	Humano, tecnológico y económico

4.3.2.2 Programa control de documentos.

Tabla 26. *Documentación y control documental*

Objetivo estratégico	**Garantizar el adecuado orden, mantenimiento y estandarización de información pertinente para el cumplimiento de las metas ambientales**					
Componente	Acciones	Responsable	Documentos	Registro	Frecuencia	Recursos

Tabla 27 (continuación) *Documentación y control documental*

Identificar las actividades que necesiten llevar un control de documentos	Registrar las necesidades de elaboración de documentos dentro del sistema de gestión	Gestor ambiental	Sistema de gestión Ambiental	Necesidades de elaboración de documentos	Cuando se necesite la elaboración de un documento	Humano, tecnológico y económico
Establecer el objetivo al documento que se va a realizar	Determinar qué documento se va a realizar (manual, registro, procedimiento, lista de chequeo, etc.)	Gestor Ambiental		Necesidades de elaboración de documentos	Al elaborar un documento	Humano, tecnológico y económico
Almacenar y proteger los documentos y registro del sistema de gestión	Tener copia física y digital de los documentos, realizar backaps permanentes	Gestor ambiental		Carpetas, copias digitales	Cada vez que se elabore un documento	Humano, tecnológico y económico
Garantizar la disponibilidad de uso y recuperación efectiva de los documentos	Facilitar el uso de los documentos y procurar su integridad	Gestor ambiental		Acceso a documentos	Al actualizar un documento	Humano, tecnológico y económico
Determinar el tiempo de retención y disposición de los documentos	Definir el tiempo que permanecerán los registros de acuerdo a su importancia y los métodos para identificar como obsoleto un documento	Gestor Ambiental		Listado de registros	Al elaborar un documento y al reemplazar un documento	Humano, tecnológico y económico

4.3.2.3 Programa gestión de riesgos.

Tabla 28. *Programa de Gestión de riesgos.*

Objetivo estratégico	**Definir controles para los aspectos ambientales y riesgos**					
Componente	Acciones	Responsable	Documentos	Registro	Frecuencia	Recursos
Establecer las metas de desempeño que se confrontarán a indicadores de desempeño	Definir criterios de desempeño con base en la legislación, políticas y objetivos de desempeño histórico	Gerencia		Metas de desempeño	Cada vez que se defina una meta de desempeño	Humano, tecnológico y económico
Definir mediciones y tipo de seguimiento	Preparar metodología de medición para cada indicador	Gerencia		Indicadores de desempeño	Al aprobarse metas e indicadores del desempeño	Humano, tecnológico y económico
Realización de medición y seguimientos	Realizar la confirmación de las medidas y revisión de equipos de medición	Responsable de mediciones y seguimiento		Datos de mediciones y seguimientos	Al definirse metodología y presupuesto	Humano, tecnológico y económico
Recopilación y análisis de datos	Verificar el cumplimiento de la metodología	Gestor ambiental		Datos obtenidos, indicadores de desempeño	Al obtenerse y verificarse la información	Humano, tecnológico y económico
Informe de Desempeño	Resultado de la evaluación de desempeño	Gestor Ambiental		Informe de desempeño	Al considerarse la información de los indicadores del sistema	Humano, tecnológico y económico

4.3.2.4 Programa gestión de comunicación.

Tabla 29. *Programa y acciones de Comunicación*

Objetivo estratégico	**Garantizar las comunicaciones internas y externas con las partes interesadas**					
Componente	Acciones	Responsable	Documentos	Registro	Frecuencia	Recursos

Tabla 30 (continuación) *Programa y acciones de Comunicación*

Realizar un levantamiento de información acerca de las necesidades de comunicación en la empresa	Análisis de cada situación particular	Gerencia	Necesidad de comunicaciones	Cada vez que se requiera comunicar algo	Humano, tecnológico y económico
Determinar la forma en que se va a comunicar la información	Seleccionar la herramienta de comunicación a utilizar	Gerencia	Plan de comunicaciones	Cada vez que se requiera comunicar algo	Humano, tecnológico y económico
Responder a los comunicados	Mantener registros de soporte de las comunicaciones realizadas	Gerencia	Comunicación externa	Cada vez que se requiere comunicar algo	Humano, tecnológico y económico
Evaluar la eficacia de las comunicaciones	Verificar la eficacia de las comunicaciones a través de una auditoría	Gerencia	Cumplimiento de metas de comunicación	Cada vez que se requiera comunicar algo	Humano, tecnológico y económico

4.3.3 Realización de la encuesta y la lista de chequeo

Para el cumplimiento de los objetivos de este proyecto se realizó la respectiva visita de campo en la cual se efectuó la lista de chequeo que se había realizado inicialmente y se utilizó la misma calificación que ya estaba establecida, esto se realizó con el fin de comparar el estado inicial de la empresa con el estado actual después de la realización de las actividades anteriores.

4.3.3.4 Resultados

Tabla 31. *Realización de lista de verificación del departamento de HSEQ y resultados obtenidos*

Requisitos	Puntaje Meta	Puntaje obtenido
Contexto de la Organización	100%	82,1%

Tabla 32 (continuación) *Realización de lista de verificación del departamento de HSEQ y resultados obtenidos*

Liderazgo	100%	92,5%
Planificación	100%	86,8%
Apoyo	100%	78,3%
Operación	100%	87,5%
Evaluación de desempeño	100%	83,3%
Mejora	100%	94,4%
Enfoque estratégico	100%	92,5%
Lineamiento para la implementación y gestión socialmente responsable	100%	86,5%

Figura 41. *Norma de parámetros de integración*

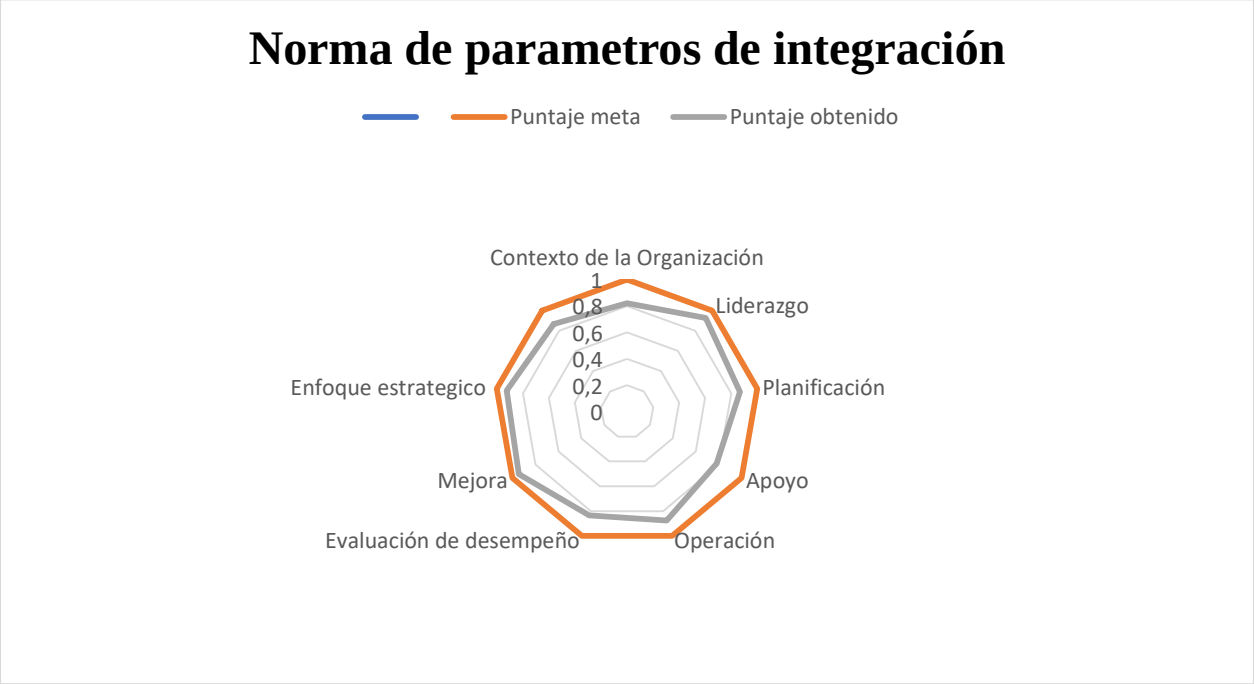


Tabla 33. *Comparación resultados obtenidos de lista de verificación*

Requisitos	Puntaje inicial	Puntaje actual	Mejora
Contexto de la Organización	50,0%	82,1%	32,1%
Liderazgo	67,5%	92,5%	25%
Planificación	59,2%	86,8%	27,6%
Apoyo	58,3%	78,3%	20%
Operación	59,4%	87,5%	28,1%
Evaluación de desempeño	50,0%	83,3%	33,3%

Tabla 34 (continuación) *Comparación resultados obtenidos de lista de verificación*

Mejora	61,1%	94,4%	33,3%
Enfoque estratégico	79,4%	92,5%	13,1%
Lineamiento para la implementación y gestión socialmente responsable	46,3%	86,5%	40,2%

Comparando los porcentajes que nos dieron inicialmente con los actuales se puede notar que mejoro notoriamente en cada uno de los 9 ítems, esto se debe que al implementar el plan de acción de mejora de acuerdo con las falencias que se habían encontrado en la lista de chequeo ayudo a mejorar la forma en que la empresa controla y reduce su impacto en el medio ambiente, creando beneficios internos, mejorando el uso de los recursos de la organización. A identificar y priorizar los riesgos e impactos ambientales los cuales se obtuvieron por medio de la matriz de identificación, además a evaluarlos, clasificarlos según sus niveles de gravedad con respecto a la importancia de afectación.

Se logró establecer la misión, visión, los valores y la política de la organización teniendo en cuenta los principios fundamentales de la responsabilidad social. Se diseñaron los programas y acciones que debe realizar la empresa BQS S.A.S tanto internamente como externamente para ser socialmente responsable, también se elaboraron los objetivos, se establecieron los recursos y personas responsables de estos programas. Por último, se diseñaron los indicadores que sirven para realizar el seguimiento ***y control del plan de acción, con el cual se puede*** comprobar el comportamiento y cumplimiento de lo establecido en el plan de acción.

5. Conclusiones

El contexto actual de alta competitividad, debido a la presencia de mercados abiertos y la globalización, aumenta la importancia que los sistemas de gestión ambiental han adquirido a

nivel mundial. En esta medida, las normas técnicas y de gestión entran a jugar un papel importante en el diseño e implementación de un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) con Responsabilidad Social Empresarial.

El éxito de un SGA con Responsabilidad Social, siguiendo los parámetros de la norma ISO 14001:2015, así como lo estipulado en la GTC 180:2008, depende en gran medida del compromiso y el apoyo de la alta dirección. El compromiso puede ser difícil de obtener cuando hay una falta de comprensión de la norma y los beneficios. Para asegurar el compromiso, la alta dirección debe recibir capacitación que aumente la importancia de ISO 14001, resalte los beneficios asociados con un SGA, simplifique los pasos asociados con la implementación de ISO 14001 y la posibilidad de integrarse con otros sistemas de gestión.

Por lo tanto, el SGA requiere que la organización tenga procedimientos, documentación y registros establecidos. Todos los procedimientos, documentación y registros se desarrollan para cumplir con los requisitos específicos de la norma ISO 14001: 2015 y la GTC 180:2008 para garantizar la funcionalidad del sistema.

Teniendo en cuenta la investigación realizada en el presente proyecto, la organización debe controlar la información documentada requerida. Se debe implementar un proceso adecuado para definir los controles necesarios para; aprobar, revisar, actualizar, identificar cambios, identificar el estado de revisión y proporcionar acceso. El proceso de información documentada debe definir el alcance, el propósito, el método y las responsabilidades requeridas para implementar estos parámetros.

6. Recomendaciones

En colaboración de miembros de cada área de la empresa BQS SAS, conformar el comité ambiental que conlleve a la realización de la evaluación, seguimiento y mejoramiento en las

actividades relacionadas con el ambiente y su gestión con base a la responsabilidad social que se vayan a proponer en la organización.

Es importante que la Responsabilidad Social sea tenida en cuenta en la toma de decisiones que ejecute el gerente y cada persona dentro de la empresa, por lo tanto, se hace necesario implementar y capacitar sobre el tema a todos los que hacen parte del área laboral de la organización permitiendo un mayor liderazgo y participación de acuerdo con el diseño y documentación propuestos para la empresa, ejecutando además, las actividades que les resulte útiles.

Dar a conocer a los empleados la situación real de la organización y lo que se espera de cada uno de ellos, ofreciéndoles diversas oportunidades con respecto al crecimiento y desarrollo dentro de la empresa, tales como un mejor ambiente laboral cómodo, salarios justos, capacitaciones, entre otros.

Dar continuidad con las etapas siguientes del diseño, documentación y aplicación del Sistema de gestión de responsabilidad Social para la empresa BQS SAS con el objetivo de obtener un sistema de gestión RSE enmarcado con la ISO 140001 y la GTC 180.

Referencias

C. L. Peña Medina, «Empresas Colombianas comprometidas con la responsabilidad social a partir de la GTC 180,» *Universidad militar nueva granada,* 2014.

N. Camacho y D. Soaza, «Los beneficios que generan ser una empresa socialmente responsable,» *Revista Universidad de la Salle,* 2016.

A. Aguilera y D. Puerto, «Crecimiento empresarial basado en la Responsabilidad Social,» *Universidad del valle,* 2012.

C. Cueto Cedillo y M. De La Cuesta Gonzales, «La Administración Pública de la Responsabilidad Social Corporativa,» *Area de innovacion y desarrollo,* p. 11, 2017.

A. M. Ibarra Padilla, «Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano,» *Universidad del Atlantico,* 2014.

ICONTEC, «Guia Tecnica Colombiana - GTC 180,» 2008, p. 36.

J. F. Cajica Calderon, «El Concepto de Responsabilidad Social Empresarial - CEMEFI,» [En línea]. Available: https://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf.

ICONTEC, «Guia Tecnica Colombiana - GTC 180,» 2008, p. 37.

M. Porporatto, «Calidad de vida,» 18 Marzo 2015. [En línea]. Available: https://quesignificado.com/calidad-de-vida/.

E. Lopez, «El concepto de competitividad en el posicionamiento tecnologico,» 0] *Primera edicion* , p. 23.

I. 26000, «Online Browsing Platform (OBP),» 2010. [En línea]. Available: 1] https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es.

ICONTEC, «Guia Tecnica Colombiana - GTC 180,» 2008, p. 38.

2]

ICONTEC, «Guia Tecnica Colombiana - GTC 180,» 2008, p. 39.

3]

I. Aguilar Zuluaga, «Portafolio,» 31 Octubre 2011. [En línea]. Available: 4] https://www.portafolio.co/opinion/redaccion-portafolio/etica-empresarial-129542.

L. Jiménez, «Hacia ciudades y territorios iteligentes,resilientes y sostenibles,» 5] Madrid, ASYPS, 2016, p. 103.

S. A. International, «Responsabilidad Social 8000,» Junio 2014. [En línea]. 6] Available: http://www.cavala.es/pdf/NORMA-SA8000.pdf.

T. A. 1. Standard, «Mas bussines,» Noviembre 2011. [En línea]. Available: 7] http://www.mas-business.com/docs/AA1000SESenespanol.pdf.

ICONTEC, «Guia tecnica Colombiana 180:2008,» COLOMBIA, pp. 1-88.

8]

ICONTEC, «ISO 14001,» 2015. [En línea]. Available: https://www.nueva-iso-9] 14001.com/pdfs/FDIS-14001.pdf.

J. G. Correa Jaramillo, «Evolución Histórica de Los Conceptos de 0] Responsabilidad Social Empresarial y Balance Social,» 10 Octubre 2017. [En línea].

Available: http://www.scielo.org.co/pdf/seec/v10n20/v10n20a6.pdf.

[1] D. M. Roa Camacho, «Diseño del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial para la Franquicia de Restaurantes mcdonalds ubicada en Bucaramanga a partir de los requisitos de la SGE 21:2008,» 2016. [En línea]. Available: https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/9332/RoaCamachoDiegoMauricio2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

[2] J. J. Vergara Arrieta y A. E. Carbal Herrera, «Diseño de un sistema de gestión en responsabilidad social empresarial para pequeños hoteles de la ciudad de Cartagena,» 31 Octubre 2014. [En línea]. Available: file:///C:/Users/JUAN%20JOSE/Downloads/Dialnet-DisenoDeUnSistemaDeGestionEnResponsabilidadSocialE-5104957%20(1).pdf.

[3] C. A. Amado Amado y J. C. Niño Melo, «Responsabilidad social empresarial con el medioambiente en las empresas de servicios públicos domiciliarios en Bogotá,» 2009. [En línea]. Available: http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/4051/T11.09%20A12r.pdf?sequence=1.

[4] J. L. Ruiz Barrios, «Diseño de modelo de responsabilidad social empresarial en pyme constructora Araucana,» 2013. [En línea]. Available: http://bdigital.unal.edu.co/10192/1/7709579.2013.pdf.

[5] J. G. Cruz Alvares, J. Rositas Martinez y J. Garcia Mendoza, «RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL: Investigación empírica - exploratoria sobre los conceptos de RSE y RSU,» 2,3,4 Octubre 2013. [En línea]. Available: http://congreso.investiga.fca.unam.mx/docs/xviii/docs/10.07.pdf.

E. Fraile Barrio, «La gestion de la responsabilidad social corporativa - el caso
6] UNILEVER España,» Marzo 2016. [En línea]. Available: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/384844/ebf1de1.pdf?sequence=1&isAllowed=y.

D. E. Hernandez Sanchez y G. S. Manrique Morales, «La responsabilidad social
7] empresarial y su influencia en el éxito competitivo de las empresas agroexportadoras de Uva Fresca,» 2017. [En línea]. Available: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/2676/1/2017_Hernandez_La_responsabilidad_social_empresarial.pdf.

R. Andrade Tamayo, «Diseño de un Modelo de Gestión basado en
8] Responsabilidad Social Empresarial,» 2014. [En línea]. Available: http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/3775/1/T1330-MBA-Andrade-Dise%C3%B1o.pdf.

P. Bolivia, «Indice de desarrollo humano en los municipios de bolivia,» de *La paz
9] : Plural editores*, 2004.

Apéndices

Apéndice A. *Carta de Autorización*

Bogotá, 18 de junio de 2019

Señores
UNIVERSIDAD SANTO TOMAS DE AQUINO
Faculta de Ingeniería Industrial
Sede Bucaramanga

Asunto: Aceptación de la implementacion del sistema de gestión de responsabilidad social con base a las normas GTC 180: 2008 y la ISO 14001

Respetuoso saludo;

Por medio de la presente, manifestamos nuestra aceptación para que la Señorita **PAULA ANDREA SARMIENTO BUITRAGO**, identificada con CC 1.098.795.622, estudiante de ingeniería Industrial de la Universidad Santo Tomas, efectue su trabajo de grado en nuestra empresa ejecutando el "**DISEÑO Y DOCUMENTACION DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL CON BASE EN LOS REQUISITOS DE LAS NORMAS GTC 180: 2008 Y LA ISO 14001**"

Atentamente:

BQS
Business and Quality Services
900.477.127-9
Calle 36 No. 15-73

JULIAN DAVID NUÑEZ HEREDIA
REPRESENTANTE LEGAL

www.bqscolombia.com
Calle 36 # 15 - 73 • Bogota D.C. Colombia
Tel. (57 1) 3380135 - 317 4314808
contacto@bqscolombia.com
LÍDERES EN GESTIÓN

Apéndice B. *Formato Encuesta*

Apéndice C. *Lista de Chequeo*

Apéndice D. *Programas de Manejo de Residuos Sólidos*

Apéndice E. *Programa de Control de Consumo de Papel*

Apéndice F. *Programa de Ahorro y Uso Eficiente de Agua y Energía*

Apéndice G. *Programa de Gestión Ambiental*

Apéndice H. *Política Ambiental*

Apéndice I. *Procedimiento Identificación de Aspectos y Valoración de Impactos*

Apéndice J. *Plan de Emergencias Administrativo*

NOTA: Los Apéndices B al J, se pueden consultar en los archivos externos al documento.