

**RESPONSABILIDAD SOCIAL, UN NUEVO COMPONENTE A LA LUZ DE LA
NORMA ISO 9001:2008 Y LA GUIA GTC 180¹**

SOCIAL RESPONSIBILITY: A NEW COMPONENT IN LIGHT OF ISO 9001:2008
AND GUIDE 180 GTC

Zonia Liliana Morales Ruiz²

Para citar este artículo: Morales, Z. (2012). "Responsabilidad social, un nuevo componente a la luz de la norma ISO 9001:2008 y la guía GTC 180". Revista Inquietud Empresarial. Vol. XX, No 20, p.p. 93-114

Fecha de recepción: 17 de agosto de 2012
Fecha de Aceptación: 3 de noviembre de 2012

¹ Artículo de investigación científica y tecnológica como resultado de la investigación titulada: "Propuesta del diseño de un sistema de responsabilidad social bajo la norma ISO 9001:2008 y la guía GTC 180 para la empresa Servitunja S.A. E.S.P".
² Ingeniera Industrial de la Universidad Antonio Nariño de Tunja, Especialista en Planeación y Gestión del Desarrollo Territorial de la Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. zolilit@hotmail.com

RESÚMEN

La presente investigación está orientada al análisis de la responsabilidad social empresarial; tema que actualmente toma fuerza en el rol que le compete a las organizaciones como gestoras de prácticas socialmente responsables. Esta tendencia empresarial articula parámetros básicos de Calidad de la norma ISO 9001:2008, partiendo del diseño de la visión, misión, política y objetivos de calidad, el organigrama, el mapa de procesos y llegando hasta la caracterización de las fichas de cada proceso como base para un sistema de Gestión sencillo y comprensible. Partiendo del diagnóstico de Responsabilidad Social Empresarial, se identifican los grupos de interés o stakeholders y las actividades al interior de la organización enfocadas al cumplimiento de los principios del Pacto Global y de los Indicadores del Global Reporting Initiative GRI, al igual que las falencias para cumplir con los mismos.

Finalmente a partir de la aplicación de la GTC 180 de ICONTEC y del diagnóstico realizado, se diseña la propuesta del Sistema de Responsabilidad Social para crear estrategias sostenibles en el tiempo de crecimiento social, preservación del medio ambiente y generando beneficios económicos para la empresa y todos los grupos de interés identificados.

PALABRAS CLAVE

Responsabilidad social, sistema de gestión, medio ambiente

ABSTRACT

This research is oriented to the analysis of corporate social responsibility issue that is currently gaining strength in the role given to organizations as managers of socially responsible practices. This business trend articulates basic parameters of Quality ISO 9001:2008, based on the design of the vision, mission, policy and quality objectives, the organizational, the process map and reaching the characterization of the chips of each process as basis for a system of simple and understandable Management. Based on the diagnosis of Corporate Social Responsibility, interest groups or stakeholders and activities within the organization focused on compliance with the principles of the Global Compact and the Global Reporting Initiative GRI, as well as the shortcomings are identified to meet therewith.

Finally from the implementation of the 180 GTC ICONTEC and the diagnosis made, the proposed Social Responsibility System is designed to create sustainable strategies in the time of social growth, environmental protection and generating economic benefits for the company and all stakeholders identified.

KEYWORDS

Social responsibility management system, environment

INTRODUCCION

El mundo empresarial de hoy gira en torno a estrategias de organizaciones exitosas que asumen retos de alta competitividad construyendo una imagen corporativa reconocida a través de la Responsabilidad Social Empresarial; esta nueva gestión empresarial evoluciona a partir de la preocupación del hombre por su entorno social, económico y medio ambiental, enfrentando los retos de las nuevas orientaciones estratégicas y llegando a lograr permanencia, crecimiento y desarrollo sostenible, comprometiendo a todos aquellos que contribuyen al progreso y creación de acciones de beneficio colectivo, exigiendo compromiso, disposición y perseverancia de los actores involucrados, cuyos resultados esperados solo se evidenciarán tras su ejecución, verificación y continuo monitoreo de avances en el mejoramiento continuo del sistema.

Con el propósito de entender con mayor profundidad el nuevo concepto estratégico, se toma como punto de partida el análisis de "La responsabilidad Social Empresarial" abarcando teorías modernas como Los Stakeholders de Edward Freeman 1984 y el Bien Común Concilio Vaticano II: "Gaudium et spes" 1965.

Teorías sobre responsabilidad social empresarial

- Teoría De Los Stakeholders

Según Freeman (1984) son "cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por la consecución de los objetivos de la empresa" (citado en Stieb, 2008); y no establece un fundamento estratégico que determine el grado de responsabilidad y afectación presente en la organización.

La evolución del concepto, empieza por definir una "Extensión Amplia" en donde se incluye una visión externa de los afectados por la organización, en la que se identifican grupos de interés público, de protesta, gubernamentales, asociaciones comerciales, competidores, sindicatos. En otro eje se identifica la "Extensión Restringida" en donde se encuentran inmersos los "interesados" que hacen parte esencial de la supervivencia de la empresa, aquí se incluye a empleados, clientes, proveedores, accionistas, entes gubernamentales y ciertas instituciones financieras y fiscales (Poblete, 2009)

Siguiendo con su estudio, en 1984 Freeman incorpora grupos que antes no habían sido considerados en el ámbito externo y que son afectados por la legitimidad de igualdad entre los intereses de los stakeholders:

Stakeholders: Cualquier grupo o individuo que pueda afectar o ser afectado por el logro de los propósitos de una corporación.	Empleados, clientes, proveedores, accionistas, Bancos, ambientalistas, gobierno otros grupos que puedan ayudar o dañar a la corporación.
--	--

Fuente: Poblete (2009)

En el año 1988, define los valores como principios de los stakeholders, dado que las organizaciones se componen de seres humanos, de donde se definen dos principios

(Poblete, 2009)

- “El principio de los valores. Las acciones organizacionales e individuales son en parte causadas por los valores que tienen los individuos y las organizaciones.”
- “El principio de la interdependencia. El éxito organizacional se debe en parte a las elecciones y acciones de los grupos que tienen un interés en la organización”

En 1994 se introduce el concepto de: “La necesidad de ver a los stakeholders como individuos”; además de examinar la teoría feminista e implicar que la organización se define en función de los stakeholders y no los stakeholders por relacionarse con la organización.

Finalmente en 2004, la definición de stakeholders presenta distinción, según sea su influencia sobre la empresa:

Directa: Los staholders primarios son vitales para el crecimiento continuo y sobrevivencia de cualquier empresa

Indirecta: Los staholders instrumentales están en el entorno y pueden influenciar a los primarios (competidores, ambientalistas, medios de comunicación)

La teoría de los stakeholders se ha presentado tanto en el marco de las teorías de la organización; como en el de la ética de la empresa como una superación de la teoría de la maximización del beneficio con el objetivo de la empresa.

- **Teoría del bien común.**

Se ha definido como todo aquello que es bueno y que perfecciona a más de un ser; como “el conjunto de aquellas condiciones de la vida social que permiten a los grupos y a cada uno de sus miembros conseguir más plena y fácilmente su propia perfección” (Argandoña, 1998).

El Catecismo concreta el bien común en tres fines:

- El respeto a la persona.
- Exige el bienestar social y el desarrollo del grupo mismo.
- Implica la paz, la estabilidad y la seguridad de un orden justo.

El bien común es el fin de la sociedad, busca proporcionar a los individuos lo necesario para el cumplimiento de sus fines personales, como medios de orden jurídico, político, de protección y educación; entregados y recibidos por cada uno de los actores involucrados.

La participación del hombre no excluye la búsqueda de bienes privados, éste tiene el deber de conseguir su dignidad y destino, con el fin de alcanzar un lugar en la sociedad, que es el bien común. La empresa tiene que ver en la creación de condiciones de vida que permitan cumplir fines personales, continuidad, un trato digno, la posibilidad de desarrollar adecuadamente a su familia, la prosperidad de su región, cubrir necesidades y desarrollo personal. El fin como empresa en la consecución de los fines personales de sus miembros.

- **El bien común de los Stakeholders.**

Tomando la línea de cada teoría descrita se entiende que accionistas, directivos, empleados y trabajadores son stakeholders de la empresa, y por tanto derivan sus deberes y derechos para contribuir al fin de la organización; no se restringe a las paredes de sus instalaciones, es necesario incluir los deberes de la empresa con los vecinos de su fábrica analizando el tipo de relaciones que se establezca entre ellas.

El enfoque logrado es identificar a los Stakeholders como “los que tienen interés” en la empresa, a su vez la empresa tiene interés en los clientes, orientado por el concepto del “bien” de forma voluntaria e involuntaria involucrando a todos los participantes de forma activa.

METODOLOGÍA

Para diseñar la estructura del Sistema de gestión, debe haber claridad de los conceptos y los requisitos que rigen el sistema, se diagnóstica el estado de la empresa frente a los requisitos de la GTC 180 de ICONTEC y se establecen las brechas entre la situación actual y la deseada tomando en cuenta los siguientes aspectos:

1. Definición de las normas de funcionamiento: Verificación y análisis del Sistema de gestión con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008; analizando la visión, misión, política de calidad, organigrama, procesos y fichas de caracterización de procesos definidos en la organización, como base de creación del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial.
2. Diagnóstico de Percepción de Responsabilidad Social: Se establecen el grupo de funcionarios para la muestra, se realizan entrevistas y la aplicación de una herramienta de RSE Innovarse, diseñada para pequeñas y medianas empresas, con este insumo se establecen objetivos del Sistema de Responsabilidad Social Empresarial Servitunja S.A. E.S.P y su alcance.

Una vez procesada y analizada la información obtenida se aplica la GTC 180 de Responsabilidad social para el diseño del sistema de gestión a proponer y se definen observaciones y recomendaciones para la etapa de planeación en el evento de implementar el Sistema en la gestión de la empresa.

RESULTADOS

Diseño de la estructura del sistema de calidad

La adopción de un sistema de Gestión de Calidad es la decisión estratégica de la organización que define las directrices, políticas, niveles de responsabilidad y la autorregulación de los resultados esperados en el desarrollo organizacional.

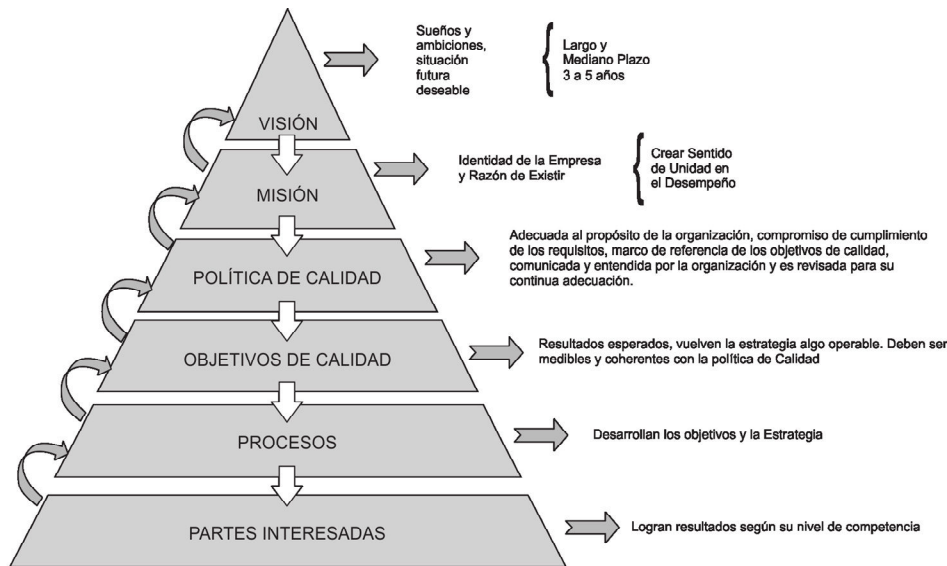
ServiTunja S.A. E.S.P opera bajo los lineamientos del Sistema de Gestión de Calidad de la Empresa SERVIGENERALES S.A. E.S.P; que realiza actividades del manejo integral de Servicios Públicos domiciliarios de Gas natural, Energía y saneamiento básico.

Una vez revisada la documentación suministrada a través de la Intranet de SERVIGENERALES S.A. E.S.P se evidencia que Servitunja S.A. E.S.P no cuenta con su propio Sistema de Gestión de Calidad, ni con una estructura por procesos, indicadores de cumplimiento y sus responsables.

Lineamientos Estratégicos

La planeación estratégica del sistema proporciona los elementos base para articular los parámetros y objetivos de Responsabilidad Social en Servitunja S.A E.S.P.

Figura 1. Estructura de la Estrategia Institucional.



Fuente: Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, (2008)

Los factores deben ser diseñados guardando coherencia con los requisitos de la NTC ISO 9001:2008 e identificando los “aspectos significativos a considerarse como enfoque socialmente responsable de la gestión de la organización” (GTC 180, 2008) tales como:

- ⇒ Alineación ética de los valores y prácticas organizacionales.
- ⇒ Identificación de Partes interesadas (stakeholders)
- ⇒ Análisis del entorno en sus diferentes componentes estratégicos (social, económico y Ambiental)
- ⇒ Otros como equilibrio y gradualidad en la fijación de objetivos, administración del enfoque de responsabilidad social, a través del tiempo y gestión del cambio.

Diseño de Visión

Ser en el año 2018 una empresa competitiva que se destaque en la prestación de servicios públicos de recolección y disposición final de residuos sólidos urbanos a nivel regional; con altos niveles de calidad, generando retribuciones financieras en el Departamento de Boyacá para el desarrollo de su entorno con Responsabilidad social.

La visión es la directriz general en la cual se plantea:

Un lapso de tiempo definido, enfoque de Supervivencia y Crecimiento, destaca sus productos y/o servicios, la promoción de la imagen pública, describe su objetivo de Rentabilidad económica y demuestra preocupación Social y Ambiental.

Diseño de Misión

Ser empresa líder en la prestación de servicios públicos de recolección y disposición final de residuos sólidos urbanos aplicando tecnología de punta, satisfaciendo las necesidades de sus usuarios con eficiencia, calidad y cobertura; comprometida con el desarrollo social, económico y ambiental de su área de influencia y sus partes interesadas de forma permanente y continua.

La misión proyectada describe:

Un concepto de sí misma, enfatiza sus productos y servicios, la tecnología que aplica, proyecta una imagen positiva, una calidad inspiradora, enuncia su filosofía de Servicio y a quien se está dirigida.

Diseño de Política De Calidad

Servitunja S.A. E.S.P es una empresa comprometida con el manejo integral de los residuos sólidos urbanos, orienta sus esfuerzos a la satisfacción de sus partes interesadas mediante la calidad en sus procesos y el cumplimiento efectivo y eficaz de sus metas institucionales, promoviendo en su talento humano el mejoramiento continuo de la empresa.

El diseño de la Política de calidad se orienta en los requerimientos de la ISO 9001:2008, en la cual se describe:

Compromiso de Cumplimiento, adecuada al Propósito de la Organización, marco de referencia de los objetivos de calidad y la Continua adecuación. De acuerdo con los parámetros de la GTC 180 de RSE (Numeral 4.1.2); los actores afectados o que afectan a la empresa se denominan “partes interesadas”; por tanto el enfoque de cumplimiento de directrices estratégicas se orienta a la satisfacción de las mismas.

Diseño de Procesos

Su diseño parte de la estructura orgánica; las divisiones o unidades estratégicas, jerarquías y responsabilidades de la empresa. ServiTunja S.A. E.S.P

Análisis: Se realizó un análisis de la estructura orgánica que presenta la empresa, la cual arrojó las siguientes observaciones:

- No representa órganos principales y sus equivalentes.
- No se establece órganos asesores.
- No establece claramente jerarquía y responsabilidades.
- No especifica la organización de las áreas que componen la empresa.
- No es posible identificar los procesos que intervienen en su desarrollo organizacional a partir del organigrama.

Se procede a plantear una estructura de manera más explícita del organigrama, elaborado con los siguientes criterios (Benjamín y otros, 2002).

- Organización de tipo Línea –Staff.
- Contenido estructural representando su integración de carácter social.
- Ámbito de aplicación específico, ofreciendo mayor detalle de unidades, divisiones o secciones de la empresa.
- El área de línea tiene autoridad para ejecutar y decidir asuntos principales.
- Separación de órganos operacionales y de apoyo; diferenciación de órganos especializados o asesoría (Staff).
- Mantiene el principio de Autoridad Única.

Definida la estructura orgánica por líneas de jerarquía y grado de responsabilidad, se elabora el diseño del mapa de procesos bajo los siguientes criterios:

Estratégicos: Se proponen dos (2):

- Planeación y Gestión de la Calidad: Determina la planeación estratégica a largo, mediano y corto plazo para toda la organización.
- Seguridad y Salud Ocupacional: El objeto social de la empresa exige que la estrategia empresarial tome en cuenta los factores de riesgo físico, biológico y ergonómico al que están expuestos constantemente sus funcionarios.

Misionales: Se proponen dos (2) procesos:

- Gestión de Residuos: Abarca los servicios de recolección, poda y barrido en función a la similitud de sus procedimientos de operación.
- Disposición Final: Servicio especializado; tiene sus propios procedimientos y genera un impacto específico de la gestión empresarial.

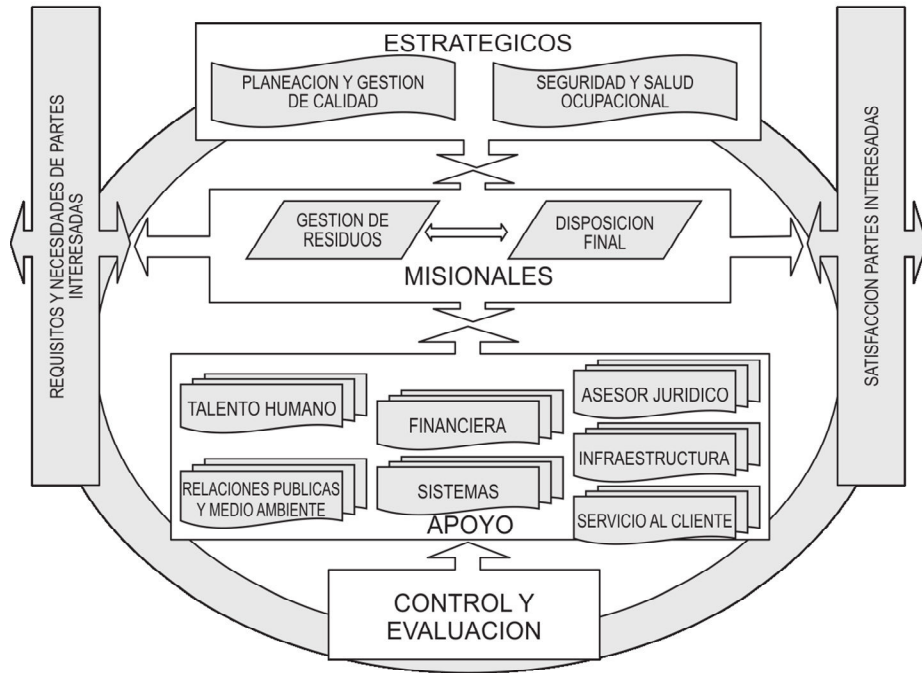
Apoyo: Se proponen siete (7) procesos.

- Talento Humano: Involucra todos los procedimientos de contratación, capacitación, desempeño y seguimiento de derechos y deberes de los empleados.
- Relaciones Públicas y Medio Ambiente: La empresa enfoca servicios a la comunidad y de gestión ambiental derivadas de sus procesos misionales.
- Servicio al Cliente: Encargado de todos los asuntos en que se involucran sus clientes.
- Financiera: Encargado de la gestión de los recursos financieros de la Empresa (presupuestos, compras, etc.).
- Sistemas: Establece, monitorea y presta soporte al área tecnológica de la Empresa para su correcto y eficiente funcionamiento.
- Infraestructura: Se encarga del mantenimiento de instalaciones físicas, maquinaria y herramientas necesarias
- Asesor Jurídico: Proceso de tipo asistencial encargado todos los asuntos legales, normativos y jurídicos de la empresa.

Evaluación: Se propone un (1) proceso:

- Evaluación y Control: Proceso de asesoría, para verificar, evaluar y proponer acciones preventivas y correctivas para la organización mediante auditorías.

Figura 2. Mapa de procesos propuesto para ServiTunja S.A. E.S.P



Fuente: Elaboración propia

Cada proceso identificado, debe desarrollarse de forma clara y secuencial; haciéndose necesaria una descripción de cada uno de ellos a través de su ficha de caracterización en donde se establezca un objetivo definido para su seguimiento y evaluación.

Figura 3. Definición de los objetivos de calidad

OBJETIVOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		OBJETIVOS DE CALIDAD	
DIRECCION EMPRESARIAL		PLANEACION Y GESTION DE CALIDAD	RELACIONES PUBLICAS Y MEDIO AMBIENTE
DI	Construir un sistema de Gestión claro y ordenado donde se introduzcan criterios sociales, ambientales y económicos	PG Establecer y orientar lineamientos de planes y programas apoyados del Sistema de Gestión de Calidad para la ejecución y prestación de servicios.	RMA Generar conciencia ambiental y cultura ciudadana a través de programas, proyectos y actividades de acercamiento directo con la comunidad, empleando medios de comunicación directa, masivos y alternativos.
CLIENTES		SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	GESTION FINANCIERA
CL	Conocer e incorporar las expectativas de los grupos de interés a la Gestión Estratégica de la Empresa	SS Proveer de seguridad , protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo.	GF Asegurar el manejo, disponibilidad y aprovechamiento de recursos financieros en la toma de decisiones que cumplan con requisitos y parámetros legales, transparentes y auditables por parte de la Dirección Administrativa y Financiera.
RECURSO HUMANO		DISPOSICIÓN FINAL	ASESORIA JURIDICO
RH	Alcanzar una participación activa del personal asegurando su compromiso con los objetivos de la empresa.	DF Definir y orientar los parámetros de operación y administración del Relleno Sanitario cumpliendo con la normatividad vigente.	AJ Asesorar el cumplimiento de la legislación en los procesos realizados por la organización y defender los derechos de Servitunja
ENTORNO SOCIAL		GESTION DE RESIDUOS	SERVICIO AL CLIENTE
ES	Iniciar una estrategia de comunicación con entidades promotoras de Programas ambientales y sociales que contribuyan con el reconocimiento de	GR Garantizar optima prestación de los servicios de recolección,barrido y poda; Cumpliendo con las normas vigentes en forma permanente.	SC Atender y gestionar las solicitudes, peticiones quejas y reclamos de los clientes de manera eficaz y oportuna satisfaciendo sus necesidades y expectativas de los usuarios.
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS		TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA
PC	Crear un mecanismo para evaluar y hacer seguimiento a las acciones socialmente responsables de los stakeholders involucrados con proveedores y contratistas de la Empresa.	TH Optimizar el recurso humano desarrollando y evaluando sus competencias en un clima organizacional que permita el logro de objetivos personales y de la empresa.	IE Prestar los servicios de mantenimiento de la planta física, transporte y herramientas dando respuesta a las necesidades operativas transformandolas en equisitos internos para que exista mejoramiento continuo del servicio
MEDIO AMBIENTE		SISTEMAS	AUDITORIAS
MA	Crear un plan de acción que involucre a los stakeholders de manera continua en acciones permanentes de preservación del Medio Ambiente.	ST Gestionar los recursos tecnologicos e informaticos necesarios en la gestión empresarial permitiendo monitorear, mantener, controlar y configurar las bases de datos de los aplicativos de la Organización.	AU Garantizar la planeación, ejecución y seguimiento de los procesos a través de la elaboración y aplicación de programas de auditoria, informes e identificación de oportunidad de mejora del sistema de gestión de la empresa.

Fuente: Elaboración propia

Resultados: EL estudio realizado hasta ahora arroja la estructura básica de la Gestión de acuerdo con los requerimientos de la ISO 9001:2008; como base estratégica para la creación de la propuesta del Sistema de Responsabilidad Social para ServiTunja S.A E.S.P

Diagnóstico de percepción de responsabilidad social en la organización.

Para abordar el enfoque estratégico de RSE es necesario diagnosticar la situación de partida de la empresa y las buenas prácticas relacionadas con una serie de indicadores e instrumentos estratégicos y operacionales que una empresa tiene si integra la RSE en su actividad.

Cuenta con un total de 122 empleados; 24 de ellos contratadas directamente por Servitunja S.A. E.S.P. y corresponden al 20%; los 98 restantes se encuentran empleados a través de la Cooperativa **Optimizar Misión** y equivalen al 80%, se establece realizar el diagnostico con los 24 funcionarios administrativos de la Empresa, que ejercen actividades propias de planeación y control de la organización, el tipo de muestreo es estratificado.

Se aplican cuestionarios, resueltos en consenso tomando en cuenta el punto de vista individual y colectivo, permitiendo tener un alcance más profundo y objetivo para de nivel de percepción, Innovarse establece una herramienta por áreas conducente a recopilar información relevante de cada aspecto y permite evaluar el estado de la organización y sus funcionarios en temas socialmente responsables.

Figura 4. Descripción de las áreas de trabajo en la R.S.E.

Dirección Empresarial	Clientes	Recursos Humanos
Temas globales relacionados con la estrategia, políticas y compromisos que haya asumido la empresa de manera voluntaria, así como el grado de comunicación de estos.	Trato a los clientes, mecanismos de evaluación de su satisfacción, canales de comunicación con ellos (reclamaciones y sugerencias) responsabilidad del producto.	Selección y promoción, política de incentivos, formación, clima laboral, derechos humanos, comunicación interna, conciliación de la vida laboral y personal, prevención de riesgos laborales y beneficios sociales.
Entorno social	Proveedores	Medio Ambiente
Relaciones con la comunidad ONG, asociaciones y otros grupos de interés en el entorno social de la empresa.	Selección, fidelización, alianzas, trato y comunicación con los proveedores y subcontratistas.	Acciones dirigidas a disminuir el impacto negativo de la actividad en el entorno, innovaciones de productos, de gestión y de procesos.

Fuente: Innovarse (2009)

La herramienta aplicada cuenta con la siguiente estructura de preguntas e indicadores:

Tabla 1. Contenidos de las encuestas de RSE

ÁREA DE TRABAJO	Cuestionario de Percepción (No. De Preguntas)	Indicadores (No. De Indicadores)	
		Cuantitativos	Cualitativos
Dirección Empresarial	10	3	10
Clientes	7	8	2
Recursos Humanos	25	32	12
Entorno Social	7	2	4
Proveedores y Subcontratistas	8	9	3
Medio Ambiente	14	16	13

Fuente: Innovarse (2009)

Definición de objetivos general y específicos de RSE

A partir de los resultados del diagnóstico, la gerencia debe cuestionarse sobre: ¿Hacia dónde se dirige la empresa a largo plazo y en que desea convertirse frente a la RSE?

La respuesta es el Objetivo General de la empresa en el marco de la RSE. Sin ir más allá del alcance real de la empresa, la respuesta es:

“Construir una estrategia que genere para el año 2015 una convivencia armónica con el entorno social, ambiental y económico favorable para el desarrollo empresarial de ServiTunja S.A. E.S.P.”

Objetivos Específicos de RSE: Dando paso al proceso normal de planeación se identifican los objetivos específicos a partir de las siguientes consideraciones para cada área valorada:

- Como potenciar los puntos fuertes de la empresa.
- Como corregir o reforzar a la empresa en sus puntos débiles

Guardar concordancia con el objetivo general planteado para la Empresa.

La identificación de los objetivos específicos se realiza con las recomendaciones derivadas del diagnóstico, transformándolas en acciones asociadas al objetivo General y al alcance de la empresa, se muestra un ejemplo de identificación de objetivo.

Diseño del sistema de gestión de responsabilidad social

La orientación estratégica de RSE implica reflejar en su Misión, Visión, políticas y objetivos organizacionales las consideraciones relativas a la responsabilidad social. Dichas consideraciones se pueden verificar en el diseño de los elementos estratégicos y los cuales articulan la RSE así:

Visión:

Ser en el año 2015 una empresa competitiva que se destaque en la prestación de servicios públicos de recolección y disposición final de residuos sólidos urbanos a nivel regional; con altos niveles de calidad, generando retribuciones financieras en el Departamento de Boyacá para el desarrollo de su entorno con Responsabilidad social.

Misión:

Ser empresa líder en la prestación de servicios públicos de recolección y disposición final de residuos sólidos urbanos aplicando tecnología de punta, satisfaciendo las necesidades de sus usuarios con eficiencia, calidad y cobertura; comprometida con el desarrollo social, económico y ambiental de su área de influencia y sus partes interesadas de forma permanente y continua.

Política de Calidad:

Objetivos de Calidad

- ServiTunja S.A. E.S.P es una empresa comprometida con el manejo integral de residuos sólidos urbanos, orienta sus esfuerzos a la satisfacción de sus partes interesadas mediante la calidad en sus procesos y el cumplimiento efectivo y eficaz de sus metas institucionales promoviendo en su talento humano el mejoramiento continuo de la empresa.
- Prestar servicios de recolección, barrido, poda y disposición final de residuos sólidos domiciliarios cumpliendo con los requisitos y criterios de calidad y Responsabilidad Social conforme a las necesidades de sus partes interesadas.
- Optimizar recursos empresariales aumentando la participación de las

partes interesadas en el cumplimiento de metas y el mejoramiento continuo de la Empresa.

Alineación de objetivos de la empresa. Se realiza la alineación de:

- Objetivos de Calidad de la empresa
- Objetivos propuestos de Responsabilidad Social

Para esquematizar de manera sencilla el trabajo realizado se le asigna a cada objetivo una sigla que permita identificarlo y ubicarlo posteriormente en la matriz de correlación, permite identificar qué procesos aportan al logro de metas RSE, e identifica qué aspectos de Responsabilidad social afectan a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad.

Figura 5. Clasificación de los Objetivos de calidad y RSE

OBJETIVOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL		OBJETIVOS DE CALIDAD	
DIRECCION EMPRESARIAL		PLANEACION Y GESTION DE CALIDAD	RELACIONES PUBLICAS Y MEDIO AMBIENTE
DI	Construir un sistema de Gestión claro y ordenado donde se introduzcan criterios sociales, ambientales y económicos	PG Establecer y orientar lineamientos de planes y programas apoyados del Sistema de Gestión de Calidad para la ejecución y prestación de servicios.	RMA Generar conciencia ambiental y cultura ciudadana a través de programas, proyectos y actividades de acercamiento directo con la comunidad, empleando medios de comunicación directa, masivos y alternativos.
CLIENTES		SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL	GESTION FINANCIERA
CL	Conocer e incorporar las expectativas de los grupos de interés a la Gestión Estratégica de la Empresa	SS Proveer de seguridad, protección y atención a los empleados en el desempeño de su trabajo.	GF Asegurar el manejo, disponibilidad y aprovechamiento de recursos financieros en la toma de decisiones que cumplan con requisitos y parámetros legales, transparentes y auditables por parte de la Dirección Administrativa y Financiera.
RECURSO HUMANO		DISPOSICIÓN FINAL	ASESORIA JURIDICO
RH	Alcanzar una participación activa del personal asegurando su compromiso con los objetivos de la empresa.	DF Definir y orientar los parámetros de operación y administración del Relleno Sanitario cumpliendo con la normatividad vigente.	AJ Asesorar el cumplimiento de la legislación en los procesos realizados por la organización y defender los derechos de Servitujía
ENTORNO SOCIAL		GESTION DE RESIDUOS	SERVICIO AL CLIENTE
ES	Iniciar una estrategia de comunicación con entidades promotoras de Programas ambientales y sociales que contribuyan con el reconocimiento de	GR Garantizar óptima prestación de los servicios de recolección,barrido y poda; Cumpliendo con las normas vigentes en forma permanente.	SC Atender y gestionar las solicitudes, peticiones quejas y reclamos de los clientes de manera eficaz y oportuna satisfaciendo sus necesidades y expectativas de los usuarios.
PROVEEDORES Y CONTRATISTAS		TALENTO HUMANO	INFRAESTRUCTURA
PC	Crear un mecanismo para evaluar y hacer seguimiento a las acciones socialmente responsables de los stakeholders involucrados con proveedores y contratistas de la Empresa.	TH Optimizar el recurso humano desarrollando y evaluando sus competencias en un clima organizacional que permita el logro de objetivos personales y de la empresa.	IE Prestar los servicios de mantenimiento de la planta física, transporte y herramientas dando respuesta a las necesidades operativas transformandolas en equitos internos para que exista mejoramiento continuo del servicio
MEDIO AMBIENTE		SISTEMAS	AUDITORIAS
MA	Crear un plan de acción que involucre a los stakeholders de manera continua en acciones permanentes de preservación del Medio Ambiente.	ST Gestionar los recursos tecnológicos e informaticos necesarios en la gestión empresarial permitiendo monitorear, mantener, controlar y configurar las bases de datos de los aplicativos de la Organización.	AU Garantizar la planeación, ejecución y seguimiento de los procesos a través de la elaboración y aplicación de programas de auditoria, informes e identificación de oportunidad de mejora del sistema de gestión de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6. Matriz de correlación de objetivos

		CALIDAD												
		OBJE- TIVOS	PG	SS	DF	GR	TH	ST	RMA	GF	AJ	SC	IE	AU
RESPONSABILIDAD SOCIAL	DI	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕
	CL	✕		✕	✕		✕	✕	✕	✕		✕	✕	
	RH	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕
	ES	✕				✕		✕				✕		
	PC	✕			✕		✕		✕	✕	✕	✕	✕	
	MA	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕	✕

Fuente: Elaboración propia.

La matriz ubica los objetivos de RSE identificados con el color verde y los objetivos de calidad con color naranja; donde los cuadrantes de color azul de izquierda a derecha identifican como cada objetivo de RSE se relaciona con los objetivos de calidad y los cuadrantes de color azul de arriba a abajo muestran como cada proceso contribuye con la realización de los objetivos de RSE. A continuación se hace una descripción de cada objetivo planteado y la identificación de las siglas que permiten entender más fácil la matriz descrita.

Análisis de Resultados: a partir del análisis anterior se integra los elementos de responsabilidad social a los objetivos de cada proceso, así:

Figura 7. Integración de R.S.E. a los objetivos de Calidad

OBJETIVOS DE CALIDAD		
PLANEACION Y GESTION DE CALIDAD		RELACIONES PUBLICAS Y MEDIO AMBIENTE
PG	Establecer y orientar planes y programas apoyados del Sistema de Gestión para la ejecución y prestación de servicios con responsabilidad social .	RMA Generar programas de Responsabilidad Social Empresarial involucrando a las partes interesadas de la empresa, mediante comunicación directa, masiva y alternativa.
SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL		GESTION FINANCIERA
SS	Fortalecer los programas de seguridad, protección, atención y capacitación para el desarrollo personal y laboral de los empleados de ServiTunja S.A. E.S.P.	GF Asegurar el manejo responsable , la disponibilidad y aprovechamiento de recursos financieros en la toma de decisiones libre de corrupción , empleando parámetros legales, transparentes y auditables por parte de la Dirección Administrativa y Financiera.
DISPOSICIÓN FINAL		ASESORIA JURIDICO
DF	Establecer parámetros, procedimientos y proyectos de operación y administración del Relleno Sanitario acorde a la normatividad vigente que permita medir el impacto social y ambiental del entorno .	AJ Asesorar el cumplimiento de la legislación en los procesos realizados por la organización y en las acciones socialmente responsables defendiendo los derechos de Servitunja
GESTION DE RESIDUOS		SERVICIO AL CLIENTE
GR	Garantizar la prestación de los servicios de recolección, barrido y poda, cumpliendo con las normas vigentes satisfaciendo las expectativas de las partes interesadas de ServiTunja S.A. E.S.P.	SC Atender y gestionar las solicitudes, peticiones quejas y reclamos de los clientes de manera eficaz y oportuna satisfaciendo necesidades y expectativas de las partes interesadas .
TALENTO HUMANO		INFRAESTRUCTURA
TH	Involucrar al recurso humano activamente en los planes de desarrollo de la empresa potenciado sus competencias y generando un clima organizacional acorde al logro de objetivos personales y empresariales .	IE Prestar los servicios de mantenimiento de planta física, transporte y herramientas dando respuesta a las necesidades operativas que existan mejoramiento continuo y que generen impacto social, económico y ambiental positivo .
SISTEMAS		AUDITORIAS
ST	Promover los recursos tecnológicos e informáticos de gestión empresarial permitiendo monitorear, mantener, controlar y configurar las bases de datos y generando canales alternativos de interacción con las partes interesadas .	AU Garantizar la planeación, ejecución y seguimiento de los procesos de calidad y RSE a través de la elaboración y aplicación de programas de auditoría, informes e identificación de oportunidad de mejora del sistema de gestión de la empresa.

Fuente: Elaboración propia.

Identificación de las partes interesadas

La identificación de los grupos de interés depende de las condiciones sociales, económicas y políticas de la sociedad donde se desarrolla la empresa. Las siguientes preguntas ayudan en la realización de esta identificación:

- ✓ ¿Con quienes tiene responsabilidades legales, financieras u operativas?
- ✓ ¿Qué personas o grupos tiene influencia en el desempeño de la empresa?
- ✓ ¿Qué personas o grupos pueden verse afectados por las operaciones de la empresa?

Innovarse estructura una lista de chequeo de grupos de interés ordenados según categorías, como a continuación se muestra:

Tabla 2. Lista Chequeo Grupos de Interés.

CATEGORÍA	GRUPO DE INTERÉS	CATEGORÍA	GRUPO DE INTERÉS
Propiedad	Propietarios Accionistas Otros	Administración Pública	Administración local Administración Regional Administración Nacional Otros
Personal	Sindicatos Personal Operativo Personal Directivo Familia de Empleados Personal externo, Otros	Asociaciones Sociales	Asociación de consumidores ONG's Grupos políticos Otros
Proveedores y Subcontratistas	Proveedores de Equipos Proveedores Materias primas Servicio de Limpieza Servicio de logística, Otros	Competidores	Locales Internacionales Asociaciones Empresariales Otros
Clientes	Clientes finales Grandes superficies Comerciales Minoristas Otros	Sociedad	Consumidores Medios de Comunicación Entidades Educativas Otros
Comunidad Local	Vecinos Empresas locales Otros	Medio Ambiente	Grupos ecologistas Otros

Fuente: Innovarse (2009)

Se analiza la lista de chequeo y se identifica los grupos de interés para ServiTunja S.A. E.S.P. de la siguiente forma:

Figura 8. Identificación de los grupos de interés.



Fuente: Elaboración propia.

Priorización de Partes interesadas. El segundo paso establece una priorización de grupos de interés determinando el grado de poder / interés de cada grupo identificado, empleando la siguiente matriz:

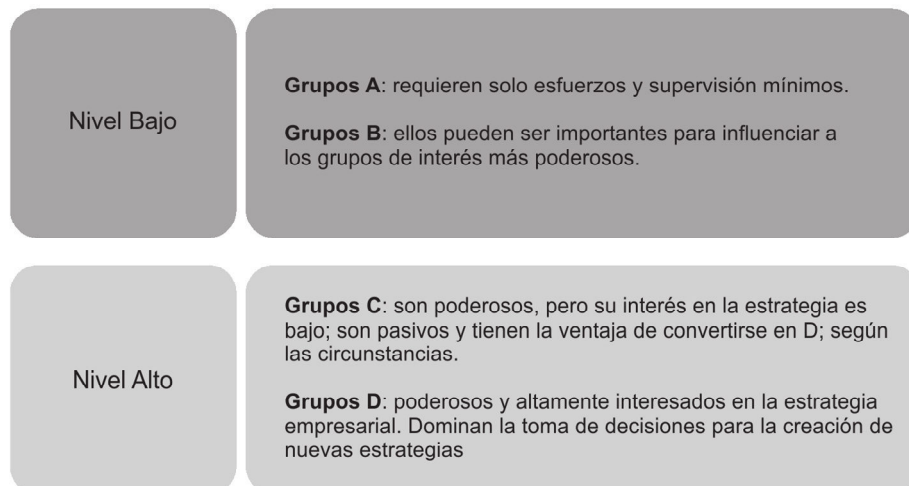
Figura 9. Matriz poder/ interés.

		INTERÉS	
		Bajo	Alto
PODER	Bajo	A Mínimo esfuerzo	B Mantenerlos informados
	Alto	C Mantenerlos satisfechos	D Agentes clave

Fuente: Innovarse (2009)

Esta matriz clasifica a los grupos de interés en referencia al poder que poseen y el grado en que potencialmente demuestran interés por las estrategias de la empresa. De esta manera se busca priorizar a los grupos de interés y establecer cuáles son los requerimientos de relación por cada grupo, la siguiente gráfica determina criterios para valorar y clasificar a los grupos de interés identificados en la empresa.

Figura 10. Identificación de los grupos de interés.



Fuente: Elaboración propia.

Los resultados se trasladan a la matriz propuesta, dando una clasificación de los principales grupos de Interés que afectan o se ven afectados por la gestión estratégica de Servitunja.

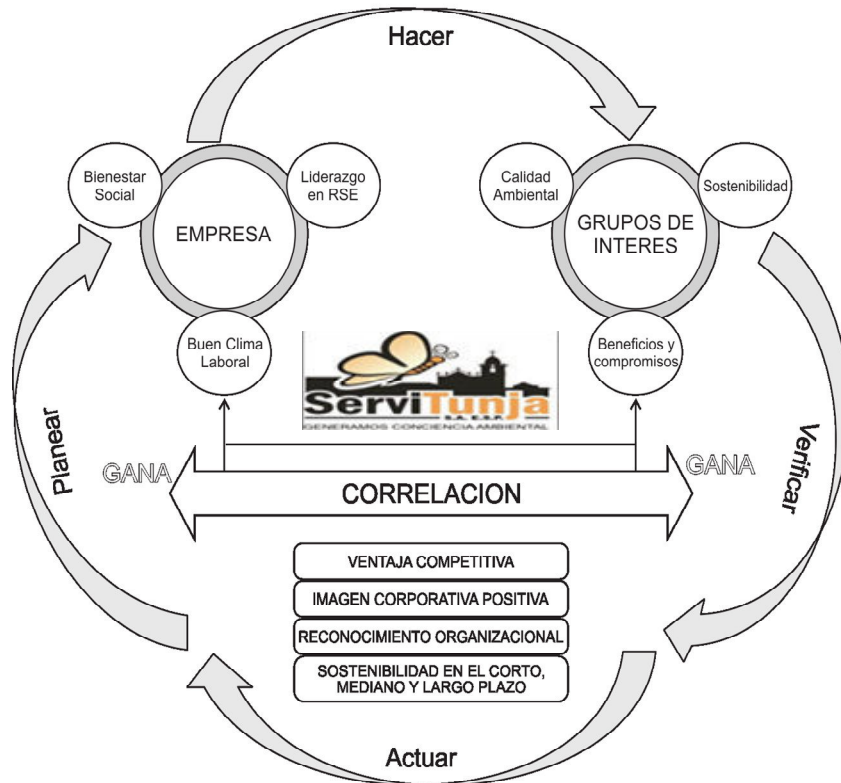
Tabla 3. Matriz de Identificación de los grupos de Interés

CATEGORÍA	DESCRIPCIÓN / CARACTERÍSTICAS	GRUPOS DE INTERÉS	TEMAS DE INTERÉS		REQUERIMIENTO DE RELACIÓN
			PARA EL GRUPO DE INTERÉS	PARA LA EMPRESA	
PROPIETARIOS	Interesados en que la empresa sea rentable, además de tener un grupo capaz de ponerla a la vanguardia en lo que tiene que ver con servicios públicos.	ACCIONISTAS	D	D	AGENTES CLAVE
PERSONAL	Interesados en el desarrollo de la empresa, además que siempre están aportando en pro de hacer de este negocio más sostenible con la finalidad de ser primeros en la prestación de servicios públicos	PERSONAL ADMINISTRATIVO	D	D	AGENTES CLAVE
		PERSONAL OPERATIVO	D	D	AGENTES CLAVE
		FAMILIA DE EMPLEADOS	A	A	MÍNIMO ESFUERZO
PROVEEDORES Y SUBCONTRATISTAS	Interesados en construir relaciones a largo plazo, asegurando ventas continuas con la entrega de sus productos en perfecto estado y además en los tiempos dispuestos. Por otro lado una buena relación con los proveedores permitirá ventajas financieras y comerciales.	INSUMOS DE OFICINA	B	B	MANTENERLOS INFORMADOS
		INSUMOS DE OPERACIÓN	B	B	MANTENERLOS INFORMADOS
		PROVEEDORES DE REPUESTOS	B	B	MANTENERLOS INFORMADOS
		PROVEEDORES DE EQUIPOS	B	B	MANTENERLOS INFORMADOS
		CONTRATISTAS DE SERVICIOS EXTERNOS	B	B	MANTENERLOS INFORMADOS
CLIENTES	Son la razón de ser del negocio. Además que la empresa trabaja con tecnología de punta y da capacitación a sus funcionarios; lo anterior en pro de estar en constante cambio a fin de satisfacer los clientes.	ALCALDÍA MAYOR DE TUNJA	D	D	AGENTES CLAVE
		CIUDADANOS DE TUNJA	C	C	MANTENERLOS SATISFECHOS
		ALCALDÍAS DE MUNICIPIOS ALEDAÑOS	C	C	MANTENERLOS SATISFECHOS
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Aplican la normatividad legal vigente con las auditorías que realizan, pero además dan apoyo a las actividades logrando un mejoramiento continuo en la prestación de servicios públicos domiciliarios	ENTES DE CONTROL NACIONAL, DEPARTAMENTAL Y MUNICIPAL	D	D	AGENTES CLAVE
SOCIEDAD	Se puede ver como aliados a la hora de tomar decisiones que inciden en el desarrollo de la ciudad	COMUNIDADES COMUNALES (BARRIOS)	C	C	MANTENERLOS SATISFECHOS
		COMUNIDADES EDUCATIVAS	C	C	MANTENERLOS SATISFECHOS
		COOPERATIVAS DE TRABAJO DERIVADO DEL RECICLAJE	C	C	MANTENERLOS SATISFECHOS
COMPETIDORES	Representa una oportunidad de crecimiento, fortalecimiento y capacidad de negociación en los referente a la prestación de servicios públicos	COMPETIDORES NACIONALES	B	B	MANTENERLOS INFORMADOS

Fuente: Elaboración propia.

Finalmente, todo este proceso de actos socialmente responsables aplicado dentro de la organización mediante el ciclo PHVA, establece para su ejecución la base de las normas ISO; en donde el ciclo de planear, hacer, verificar y actuar, genera un sistema de mejoramiento continuo.

Figura 11. Estructura Sistema de Responsabilidad Social para Servitunja S.A. E.S.P.



Fuente: Elaboración propia.

CONCLUSIONES

La tendencia de alinear e integrar iniciativas socialmente responsables con la actividad de la empresa, impulsa el fortalecimiento de las organizaciones y la lealtad tanto de su recurso humano como de sus consumidores.

Servitunja S.A. E.S.P. es una empresa con muchas posibilidades de incorporar acciones de mayor impacto dentro de la industria a partir de un desarrollo sostenible, generación de valor, buenas prácticas socialmente responsables para su perdurabilidad en el tiempo, lo que incrementará en su grupo de trabajo sus valores éticos y la interacción con la comunidad, además de potenciar su preocupación por el medio ambiente.

A partir de la aplicación del sistema de gestión empresarial socialmente responsable,

ServiTunja S.A. E.S.P. tiende a construir una sociedad interna más respetuosa y consiente de las obligaciones a través de buenas y efectivas prácticas sociales tanto para la organización como para la misma sociedad en general, lo que propiciará la creación de nuevas acciones planteadas por el talento humano de la empresa.

Involucrar a la empresa en prácticas socialmente responsables, es una gran estrategia de la organización, no solo por el rol social que debe cumplir, sino como una herramienta que fomente la competitividad en grupos de interés involucrados en la buena gestión de la organización dando paso a construir proyectos y/o programas de desarrollo interinstitucional, no solo con empresas del sector de servicios públicos, sino que se involucra a empresas del sector productivo, industrial y de todo tipo de servicios.

Finalmente, para que la RSE sea incorporada favorablemente dentro de ServiTunja S.A. E.S.P. se requiere del compromiso tanto del Estado como de la empresa para actuar acorde con sus principios, políticas y estrategias, en beneficio de la sociedad, el desarrollo económico y el medio ambiente de forma articulada.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Argandoña, A. (1998). La teoría de los stakeholders y el bien común. IESE, División de investigación Universidad de Navarra. Recuperado 04/ 02/2010 de: <http://www.iese.edu/research/pdfs/DI-0355.pdf>.

Benjamin, E., Fincowsky, F. y Gómez, G. (2002). Organización y métodos; un enfoque competitivo. México McGraw-Hill interamericana.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC (2008). NTC ISO 9001 Sistemas de gestión de la calidad. Requisitos. Bogotá: ICONTEC.

Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC (2010). Responsabilidad social. Guía Técnica Colombiana (GTC 180). Bogotá: ICONTEC

Innovarse. (2010). Consultorio virtual de innovarse. Recuperado 14/07/2010 de: <http://innovarse.net/>

Poblete, G. (2009). La evolución del concepto stakeholders. La "caixa" chair of the corporate social responsibility and corporate governance. Recuperado 13/05/2010 de: <http://www.iese.edu/es>

Servigenerales S.A.E.S.P (2009). Documentación de intranet versión 2009. Suministrada por la empresa servitunja s.a. E.s.p.

Stieb, J. (2008). "Assessing Freeman's Stakeholder Theory". Journal of Business ethics. DOI 10.1007/s10551-008-9928-4