

**DISEÑO DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA
COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO
COSERVICIOS S.A ESP**



Presentado por

**JUAN CARLOS ALARCON VEGA 200720376
EDWIN RICARDO CRISTANCHO ANGARITA 200720419**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
2015**

**DISEÑO DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA
COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO
COSERVICIOS S.A ESP**

Presentado por

**JUAN CARLOS ALARCON VEGA 200720376
EDWIN RICARDO CRISTANCHO ANGARITA 200720419**

**Trabajo de grado bajo la modalidad de monografía Para optar al título de
Contador Público**

Director

**MISAEAL SEGURA ALONSO
Contador Público**

**UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA Y TECNOLÓGICA DE COLOMBIA
FACULTAD SECCIONAL SOGAMOSO
ESCUELA DE CONTADURÍA PÚBLICA
2015**

CONTENIDO

1. TÍTULO	10
2. PROBLEMA	11
2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	11
2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	12
3. SISTEMATIZACIÓN	13
4. OBJETIVOS	14
4.1 OBJETIVO GENERAL	14
4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
5. JUSTIFICACIÓN	15
6. MARCO REFERENCIAL	17
6.1 MARCO TEÓRICO.....	17
6.2 MARCO CONCEPTUAL.....	22
6.3 MARCO LEGAL	26
6.4 MARCO INSTITUCIONAL.....	28
6.5 MARCO ESPACIAL	29
7. DISEÑO METODOLÓGICO	30
7.1 TIPO DE ESTUDIO.....	30
7.2 ENFOQUE METODOLÓGICO	30
7.3 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN	30
7.3.1 Fuentes Primarias	30
7.3.2 Fuentes Secundarias	30
8. DESARROLLO	31
8.1 PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO.	31
8.1.1 Política Para el Desarrollo de Herramientas que Contribuyan a la Sostenibilidad de Prácticas de Gobierno Corporativo	31
8.1.2 Política Para Fortalecer Las Principales Instancias de Gobierno de la Empresa..	33
8.2 PRÁCTICAS SOCIALES Y AMBIENTALES DESARROLLADAS POR COSERVICIOS S.A ESP 2014 – 2015	33
8.2.1 Área Externa - Actividades con la Comunidad.....	34
8.2.1.1 Actividades Sociales.....	34

8.2.1.2 Actividades Ambientales	38
8.2.2 Área Interna - Actividades con los Trabajadores	41
8.2.2.1 Actividades Económicas.....	41
8.2.2.2 Actividades de Bienestar Social y Deportes	41
8.3 MODELOS EXISTENTES DE BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL, TANTO NACIONALES COMO INTERNACIONALES.	43
8.3.1 Modelo Global Reporting Initiative (GRI)	44
8.3.2 Modelo Ethos de Responsabilidad Social.....	46
8.3.3 Modelo OIT, ANDI, Cámara Junior de Colombia	48
8.3.4 Modelo de Balance Social Propuesto por Jack Araujo.....	51
8.4 ESTRUCTURA CONCEPTUAL E INSTRUMENTAL DEL BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL ADECUADA PARA COSERVICIOS S.A ESP	54
8.4.1 Importancia del Modelo GRI	56
8.4.2 Ventajas Y Desventajas de Implementar el Modelo GRI	57
8.4.2.1 Razones por las Cuales Presentar el Balance Social	57
8.5 MODELO DE BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS PUBLICOS DE SOGAMOSO COSERVICIOS S.A ESP	59
9. CONCLUSIONES	68
10. RECOMENDACIONES	69
11. BIBLIOGRAFIA	70
12. INFOGRAFIA	72
13. ANEXOS	74

LISTA DE ANEXOS

	PAG.
Anexo 1. Informe de Gestión 2014 Coservicios S.A ESP	73
Anexo 2. Avance Plan de Acción 2014 Coservicios S.A ESP	82
Anexo 3. Modelo Balance Social y Ambiental Coservicios S.A ESP GRI	86

LISTA DE FIGURAS

	PÁG.
Figura 1. Organigrama Coservicios S.A ESP	28
Figura 2. Ubicación Geográfica de la Ciudad de Sogamoso	29
Figura 3. Modelo de Balance Social Global Reporting Initiative (GRI)	45
Figura 4. Modelo Ethos (Indicadores Ethos de Responsabilidad)	47
Figura 5. Modelo OIT, ANDI, Cámara Junior de Colombia	50
Figura 6. Modelo de Balance Social Propuesto Por Jack Araujo	52

LISTA DE TABLAS

	PÁG.
Tabla 1. Pasantes y Aprendices 2014	36
Tabla 2. Contratos de Donación 2014	37
Tabla 3. Actividades Programadas para el año 2015	40
Tabla 4. Actividades de las Olimpiadas 2014 Coservicios S.A ESP	42
Tabla 5. Ventajas y Desventajas de los Modelos de Balance Social y Ambiental Planteados	54

INTRODUCCIÓN

En un mundo globalizado, empresarial y de negocios como el de hoy en día, empresas multinacionales, nacionales, grandes, medianas o pequeñas de ámbito público y privado, no pueden ignorar la definición de crecimiento y desarrollo sostenible como compromiso con la naturaleza y con los seres vivos, en pro de la ética cívica.

Las empresas que son socialmente responsables son más atractivas para los clientes e inversionistas, incluso para sus empleados, ya que al crear la combinación entre ganancias y principios, se generan situaciones ventajosas para la compañía así como para la sociedad y esperando como respuesta un anticipo de riesgos, con ello reducir costos y ser exitosa, sobresaliendo ante las demás.

En la actualidad en Colombia las empresas se concentran netamente en un rol económico y financiero tradicional, aunque buena parte de los intereses de las entidades se están concentrando en el comportamiento medioambiental y social, implementando la responsabilidad social empresarial como eje estratégico que conlleva competitividad, sostenimiento, mejora continua, obteniendo posicionamiento y reconocimiento en la gestión empresarial ya que la responsabilidad social es un compromiso social con el medio que rodea a la empresa.

En una ciudad como Sogamoso donde todos estamos involucrados en responsabilidad social desde las áreas de interés, como lo es el medio ambiente, la comunidad y en especial las empresas con respecto a clientes, socios e inversionistas internos y externos, es necesario establecer y tener definidas políticas de gestión social y gobierno corporativo. Donde las empresas cumplen los compromisos de retribuirle a la comunidad en beneficios.

Por consiguiente en Coservicios S.A ESP, al adoptar adecuadamente una política de gobierno corporativo global, donde cumpla con las necesidades de la compañía, beneficia no solo a la empresa; ya que la transforma en ente líder y pionero en gestión social en el sector de servicios públicos domiciliarios en el departamento de Boyacá, sino también a la sociedad, debido a que la responsabilidad social empresarial aporta una ventaja competitiva y un aporte sostenible para los diferentes sectores de la economía del municipio.

Este trabajo servirá de base para las organizaciones que buscan día a día la mejora continua y crecimiento, ya que es una oportunidad para crecer en todos los aspectos, y que se verá retribuido en ganancias y/o beneficios para cada empresa y comunidad, incentivándolas en cuanto a gestión social y dando el reconocimiento que se les da por su esfuerzo y trabajo en las áreas de interés.

1. TÍTULO

**DISEÑO DE UN MODELO DE BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA
COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO
COSERVICIOS S.A ESP**

2. PROBLEMA

2.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Hoy en día la sociedad enfrenta una serie de problemáticas ambientales ya sean o no causadas por el hombre, organizaciones o como efecto de fenómenos naturales, que hacen necesaria la colaboración de las entidades en la sociedad. Las empresas han tomado una perspectiva para solucionar las dificultades de la sociedad y entorno, se debe cambiar la forma de intervención de los entes para el mejoramiento y solución de los daños que por su actividad económica generan, tanto social como ambiental; esto requiere que las empresas colaboren resolviendo los problemas que presenta nuestra sociedad, mediante un compromiso real frente a la comunidad la cual tiene directa afectación.

La situación actual de las organizaciones colombianas, muestran que solo se están limitando a realizar informes financieros y económicos: las compañías le apuestan a un esquema de rentabilidad económica basado en la gestión de sus rentas, y en muchos casos, hacen de la responsabilidad social un esquema de reforzamiento de sus deberes empresariales que son indispensables de cumplir, dejando de lado la capacidad del impacto social que podrían generar sus operaciones al articularse estratégicamente al cumplimiento de sus objetivos y al relacionamiento con su entorno, con resultados que aportarían índices significativos de rentabilidad sociocultural, y consecuente transformación social.

Por lo tanto, es necesario establecer algunas dimensiones, indicadores e impactos generados por los modelos de gestión de la responsabilidad social empresarial, donde se puede observar el desempeño que ha generado la empresa, de tal manera que sirva para controlar y evaluar en términos cuantitativos y cualitativos la gestión social bien sea, en forma positiva o negativa en la comunidad donde la empresa ejecuta su actividad económica.

Desde el punto de vista contable, social y ambiental, se debe concientizar a las empresas a realizar una medición de la parte que interviene en acciones sociales para determinar su efectividad en el tiempo como aporte al desarrollo y crecimiento del país.

Es por esto que COSERVICIOS S.A E.S.P, siendo una Compañía comprometida con la alta calidad en los servicios públicos domiciliarios, enfocada en el mejoramiento continuo, la innovación de sus procesos y la satisfacción de sus clientes, ve de vital importancia el tema de productividad y liderazgo socialmente responsable y para ello necesita coordinar la imagen empresarial planteando una coherencia entre identidad e imagen, para empezar a hablar sobre la responsabilidad social debemos vender lo que decimos que vendemos, ser una empresa auténtica, ese es el principio en la práctica de ser responsable social gracias a un modelo de balance social y ambiental.

Una empresa que cumple lo que dice, que tiene calidad con sus productos o una buena atención a sus clientes, que cumple contratos y compromisos, no solamente es responsable social la organización que cumple la ley sino que da algo más a sus usuarios¹.

2.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es el modelo más adecuado de balance social y ambiental para la compañía de servicios públicos de Sogamoso, Coservicios S.A ESP?

¹ Responsabilidad Social empresarial (RSE), disponible en: <http://www.gerencie.com/responsabilidad-social-empresarial-rse.html> Escrito por: DUARTE, Carolina. Consultado Agosto 21, 2014.

3. SISTEMATIZACIÓN

- ✓ ¿Qué principios de gobierno corporativo se tienen en la compañía de servicios públicos de Sogamoso, COSERVICIOS S.A ESP para el desarrollo y diagnóstico del balance social y ambiental?
- ✓ ¿Qué prácticas de responsabilidad social empresarial se realizan en COSERVICIOS S.A ESP?
- ✓ ¿Qué metodología existe a nivel nacional e internacional, que sirva como base para establecer un modelo de balance social y ambiental en la compañía COSERVICIOS S.A. ESP?
- ✓ ¿Qué se requiere para el diseño del balance social y ambiental de COSERVICIOS S.A E.S.P?
- ✓ ¿Cómo diseñar el balance social y ambiental de COSERVICIOS S.A E.S.P?

4. OBJETIVOS

4.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar el modelo del balance social y ambiental de la compañía de servicios públicos de Sogamoso, COSERVICIOS S.A ESP.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conocer los principios de gobierno corporativo que se tienen en la compañía COSERVICIOS S.A. ESP.
- Identificar las prácticas sociales y ambientales de COSERVICIOS S.A ESP.
- Identificar los modelos existentes de balance social y ambiental, tanto nacionales como internacionales.
- Definir la estructura conceptual e instrumental del balance social y ambiental adecuada para COSERVICIOS S.A ESP.
- Construir el modelo de balance social y ambiental de la compañía de servicios públicos de Sogamoso, COSERVICIOS S.A ESP.

5. JUSTIFICACIÓN

La responsabilidad social ha sido un tema que atañe a todos los actores de la sociedad incluyendo tanto a las empresas como a los individuos; la responsabilidad social corporativa va más allá del cumplimiento de las leyes y las normas, ya que ésta es realmente un compromiso social con el medio que rodea a la empresa, dando por supuesto su respeto y su estricto cumplimiento.

En este sentido, la legislación laboral y las normativas relacionadas con el medio ambiente, son el punto de partida con la responsabilidad ambiental en Colombia. El cumplimiento de normativas básicas no corresponde con la Responsabilidad Social, sino con las obligaciones que cualquier empresa debe cumplir, simplemente por el hecho de realizar su actividad económica; bajo este concepto de administración y de gestión se engloban un conjunto de prácticas, estrategias y sistemas de gestión empresariales que persiguen un nuevo equilibrio entre las dimensiones económica, social y ambiental.

De allí, la importancia de la elaboración de un balance social y ambiental, el cual sirva como instrumento para contribuir a la medición y análisis de las obras de intervención que mejoran y satisfacen las necesidades sociales que se presentan al interior y exterior de las organizaciones, de tal manera que permita reflejar en qué medida se benefician, tanto la empresa como la comunidad.

En la mayoría de las empresas la falta de documentación y directrices hacen que no se interesen por completo en el cumplimiento del deber social y por consiguiente, en el manejo de la información tendiente a la elaboración de planes que garanticen el bienestar de quienes intervienen en ellas, como empleados, clientes, proveedores, accionistas y la comunidad en general.

Es por esto, que es necesario determinar las pautas que conllevan a realizar una adecuada planeación y direccionamiento de compromiso social mediante el análisis de indicadores que reflejen el estado actual de la entidad y hacer proyecciones a corto y largo plazo, para facilitar la toma de decisiones.

La sostenibilidad empresarial se logra con un equilibrio adecuado entre lo social, lo económico y lo ambiental; y que como consecuencia de esas interrelaciones, en las acciones de las empresas exista equidad, viabilidad económica ya que este es el rol que le toca jugar a las empresas a favor del medio ambiente y el aprovechamiento de los recursos naturales.²

El contador público debe tener la intención y actitud de transformación social y su entorno, haciendo un uso racional y promoviendo el desarrollo sostenible, siendo personas idóneas para concientizar a los empresarios que hay que cuidar el medio ambiente, mostrar que los costos que nos trae el cuidar el medio ambiente realmente son bajos comparados con el costo que nos traería no tener agua, perder en su totalidad la capa de ozono, esto es lo que debemos dar a conocer, además debemos implementar el cuidado por el medio ambiente, la responsabilidad social de las empresas frente a esta problemática que cada día nos alcanza y de la cual nos falta mucho por resolver.

² MORENO, Ana. URIARTE, Luis Miguel. TOPA, Gabriela. La responsabilidad social empresarial: oportunidades estratégicas, organizativas y de recursos humanos, Ediciones pirámide (Grupo Anaya, S.A) 2010, pág. 63.

6. MARCO REFERENCIAL

6.1 MARCO TEÓRICO

La contabilidad social sirve en las empresas para cumplir diferentes objetivos definidos: en primer lugar sirve como un sistema de información acerca de efectos sociales; en segundo lugar, como un sistema de control de esos mismos efectos sobre la sociedad; en tercer lugar, como instrumento de gestión, en la medida que puede ayudar a orientar las decisiones y en cuarto lugar, como una herramienta de negociación entre los diferentes agentes que participan en la economía.

En estudios realizados por Françoise Rey (1978, pág. 34), define la contabilidad social y ambiental, como un instrumento que más allá de una función informativa y evaluativa expresa una concepción de empresa, así como de responsabilidad a cada uno de sus integrantes y contribuciones a la comunidad. En el mismo sentido, la contabilidad social es aquella que trata de prever, medir y dar cuenta de los diversos flujos que se establecen entre empresa y sociedad.

Si determinan el impacto de la empresa en calidad de vida de los individuos y de los grupos que constituye el objetivo final, se necesita bien reconocer que el conocimiento actual no permite medirlo, también sería necesario determinar prioridades, sea en las acciones de la empresa, los “programas sociales”, sea en los efectos de las acciones de la empresa sobre las condiciones de vida de las cuales dependen ciertamente la calidad de vida, pero, sin identificarlas ahí. Por ejemplo: la calidad de vida de los trabajadores depende de las condiciones de trabajo (cambios de los tiempos, horarios flexibles, cambios de los puestos de trabajo, etc.) condiciones de seguridad, vivienda y de transporte.³

Ciertamente, medir lo social no puede limitarse a traducir toda actividad a formas monetarias y por un sistema de cuentas y de partida doble. El recurso humano debe mirarse no solo desde su perspectiva económica y financiera, sino también desde una óptica humana, vistas como personas que sienten y tienen necesidades que satisfacer.

³ REY, Françoise. “Introducción a la Contabilidad Social” Paris, Francia, 1978, pág. 34.

Ello conlleva a producir información que siempre se puede suministrar en términos monetarios, lo que nos hace pensar en la necesidad de calcular otro tipo de información que sea capaz de traducirnos esa realidad, pero, expresado en cantidades y cualidades muy diversas; entre otras: los indicadores, los porcentos, las cifras absolutas no monetarias, los índices; así como también formas discursivas que nos hablen de los resultados de una gestión social de la empresa.

La contabilidad es un sistema informativo y de comunicación social que ha venido dando respuesta a las múltiples necesidades que las empresas han tenido en su desenvolvimiento a lo largo de mucho tiempo. Es así como inicialmente, la contabilidad elaboró un primer informe en el área financiera. Dicho informe fue suficiente para resolver problemas justamente en razón de un objetivo muy particular: obtener utilidades. Los únicos documentos que permiten a la empresa saber si ha logrado su objetivo de obtener utilidades son: el Estado de Resultado y Balance Financiero.

Las cosas han ido cambiando, tanto al interior como al exterior de la empresa. Nuestra estructura social actual es completamente distinta a la de hace cincuenta años. Hoy se presentan nuevas necesidades sociales y la empresa ha tenido que diseñar nuevos objetivos para satisfacerlas. Esto data de hace no menos veinte años y se ha venido definiendo para la empresa un objetivo de tipo social. Es decir, la empresa no tiene hoy solamente el objetivo de producir utilidades, sino que cumple también con un objetivo social fundamental y parte de su objeto social debe definirse y establecerse en un balance social que permita medir la gestión social con la comunidad.

Para Jack Araujo, la responsabilidad social en contabilidad, la encontramos una área específica que llamamos la Contabilidad Social en la cual se ubica lo que denominamos la Contabilidad Ambiental.

La Contabilidad Ambiental es social no solo porque se preocupa del ambiente y de los recursos naturales como tales, sino en su relación con el hombre, ya que en la medida en que el ambiente y los recursos naturales se deterioran ello atenta contra la calidad de vida, incluso atenta con la vida misma de las personas, y es por ello que la contabilidad tiene algo que decir en relación a ese problema.⁴

⁴ ARAUJO, Jack. "Contabilidad Social" Bogotá, Colombia. 2006 Pág. 42.

En cuanto a la teoría de Jack Araujo, relacionada con el concepto de balance social, este consiste en reunir, sistematizar y evaluar la información relacionada con las dimensiones sociales que afectan al entorno y corresponden a los intereses de la actividad empresarial, volcada en un documento de alcance público donde se puedan cuantificar los datos.

El documento debe reflejar con objetividad e integridad la situación real de la entidad, explicitando tanto los impactos positivos como negativos del periodo considerado, posibilitando confrontar los resultados alcanzados en materia social con los presupuestos definidos, presentándolos en términos de déficit o superávit. A partir de esos resultados facilita el planeamiento de la gestión y elaboración de acuerdos o convenios entre partes.

Al igual que el balance económico, el balance social tiene un nivel de elaboración técnica que le es propio. Para la implementación de un balance social en la empresa, son requerimientos básicos: la existencia de una filosofía social, el convencimiento de la dirección y el compromiso corporativo.

Desde otra óptica, Hernando Campos Menéndez sostiene que “consiste básicamente en reunir y sistematizar la información del área social, en un documento público, donde se pueden cuantificar los datos mediante el elemento básico del balance social, que son los indicadores sociales. Un control periódico de esta información, lo más amplio, preciso y objetivo posible constituye un balance social”.⁵

En consecuencia, se debe establecer un nuevo sistema de valores éticos que el desarrollo social plantea y que básicamente se refieren a calidad de vida, no solo al ingreso. En esta medida, el desarrollo social es un nuevo escenario económico en que la contabilidad social responde con sus propios instrumentos.

Las organizaciones se interrelacionan con la sociedad en la que se ubican al tener vínculos con un grupo de personas u organizaciones con las cuales tienen algún interés. Friedman (1966) diría que la búsqueda de la maximización de la riqueza de los accionistas es la razón de ser de las actividades empresariales.

Para Milton Friedman (1966), la teoría de los stakeholders, nace como una alternativa a la “visión tradicional”, donde la búsqueda de la maximización de la riqueza de los accionistas es la razón de ser de las actividades empresariales y un

⁵ CAMPOS MENENDEZ, Hernando. “El Balance Social”, 1978, Separata Revista de Empresa Nº 44, pág. 35.

desconocimiento de estos grupos de interés, podrían afectar el bien común de la sociedad.

Para ello la empresa debe tener presente; en primer lugar, pensar en un nuevo paradigma empresarial, donde existe una comprensión de la empresa plural. Por tanto la empresa no es cosa de uno (accionista o propietario), ni exclusivamente de dos (propietarios y trabajadores), si no que la empresa debe ser entendida desde la pluralidad de agentes los que afectan e intervienen en ella y por tanto lo hacen posible.

En segundo lugar la teoría de Friedman nos permite además comprender que entre los distintos grupos que configuran la empresa se establecen una serie de relaciones que pueden ser entendidas desde la perspectiva no solo del contrato jurídico o del contrato social, sino del contrato moral. Es decir, entre los distintos interesados que configuran la organización empresarial existen expectativas recíprocas de comportamiento legítimo que deben ser satisfechas dentro del marco de las relaciones empresariales.

En tercer lugar y derivado del anterior, mediante esta teoría es fácil vislumbrar la existencia de una responsabilidad social, entendida en sentido ético, de la organización empresarial por estas razones la complementación entre la teoría, es quizás hoy en día una de las más utilizadas para tratar de desarrollar propuestas reales sobre la responsabilidad social.⁶

Para que una empresa pueda gestionar correctamente su responsabilidad social debe tener presente que tal responsabilidad, se define a partir del diálogo con sus stakeholders tratando de averiguar en tal diálogo qué intereses y valores son comunes a todos ellos, a cada grupo y cuales corresponden a intereses particulares.⁷

Por otro lado, como aspecto importante se destaca el concepto de Triple Bottom Line (triple línea de base), debido a que es el pilar en que se construyen los diferentes modelos para la preparación de un Balance Social. El concepto de la Triple Bottom Line, fue creada por el sociólogo y psicólogo John Elkington en el año 1994. Este término es conocido también como las 3P (People, Planet, Profit), personas, planeta y ganancias. La idea detrás de la Triple Bottom Line es que los inversores de negocios deben medir sus resultados con un nuevo conjunto de

⁶ FRIEDMAN, Milton. Capitalismo y libertad. Ediciones Rialp. 1966, pág. 62.

⁷ MARTÍNEZ HERRERA, Horacio. Responsabilidad social y ética empresarial, Ecoe ediciones 2010, pág.29.

parámetros de captura de valor económico, social y medioambiental añadidos o destruidos durante los procesos de creación de riqueza.⁸

Es un amplio conjunto de parámetros económicos, ambientales y sociales utilizados principalmente para conducir y medir la creación de valor de una organización como un ciudadano corporativo. El concepto de Triple Bottom Line constituye el indicador con el cual las empresas pueden añadir valor a la sociedad en tres aspectos: económico, social y ambiental.

Al hablar del concepto de balance social señalábamos que bajo dicho enunciado se aglutinan todo un conjunto de tendencias y orientaciones diferentes. Toda esta variedad puede ser explicada por el hecho de que, las necesidades informativas varían según el marco jurídico-institucional y el sistema político económico en que la empresa se sitúe, se aducen como motivo de esta confusión precisamente el amplio espectro de presiones demandando algún tipo de auditoría social: todos hablan de la auditoría social, pero apenas nadie coincide con nadie sobre qué es exactamente y no hay dos organizaciones que lo estén haciendo del mismo modo.

Keller Rebellon, considera el balance social como un fenómeno social-empresarial más que como una técnica concreta. Son numerosas las técnicas concretas que se han propuesto para abordar un balance social, cuyo denominador común es el constituirse en un sistema de información empresarial hacia la sociedad. No debemos olvidar que la aspiración última de todas estas técnicas en su evolución es la de que, en un futuro, las empresas rindan cuentas de su actuación social con la misma regularidad y la misma apariencia de precisión con la que ahora informan sobre su actuación financiera.⁹

⁸ Teoría triple línea de base disponible en: <http://www.Johnelkington.com> , consultado junio 15, 2014.

⁹ KELLER REBELLON, El Balance Social; Ponencias y Comunicaciones AECA. Instituto de Planificación Contable, Ministerio de Economía y Hacienda, Madrid, 1983, pág.520.

6.2 MARCO CONCEPTUAL

Responsabilidad Social: un término que se refiere a la carga, compromiso u obligación, de los miembros de una sociedad ya sea como individuos o como miembros de algún grupo tienen, tanto entre sí como para la sociedad en su conjunto. El concepto introduce una valoración positiva o negativa al impacto que una decisión tiene en la sociedad.

Según la OIT: La responsabilidad social de la empresa (RSE) es el reflejo de la manera en que las empresas toman en consideración las repercusiones que tienen sus actividades sobre la sociedad, y en la que afirman los principios y valores por los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación con los demás actores. La RSE es una iniciativa de carácter voluntario y que sólo depende de la empresa, y se refiere a actividades que se considera rebasan el mero cumplimiento de la legislación.

Para la ISO 26000: Es la responsabilidad de una organización por los impactos de sus decisiones y actividades (incluyendo tanto productos como servicios y procesos) en la sociedad. Es un modelo estratégico de gestión, que contempla los impactos económicos, sociales y ambientales asociados al desarrollo de las actividades de las organizaciones.¹⁰

Balance Social: El Balance Social es una técnica de administración de personal, la cual a través de una encuesta de opinión, permite analizar la calidad de vida de los trabajadores, y evaluar los resultados obtenidos por las políticas de personal aplicadas en la empresa, permite dar a conocer la situación general de la empresa, su historia, la responsabilidad social, evaluar crítica y constructivamente los resultados de los programas que buscan el mejoramiento del nivel de vida laboral y personal de los empleados; dar a conocer su aporte al desarrollo de una región o ciudad, identificar las características sociodemográficas de su equipo humano como necesidades y carencias.

Balance Ambiental: Balance ambiental es un documento demostrativo que expresa el activo y pasivo ambiental en un determinado momento. En él se evidencia, de forma sintética, las cuentas de la gestión ambiental natural de la célula social. El balance y la información fueron pensados para los usuarios

¹⁰ Texto La responsabilidad social un compromiso mundial, disponible en: <http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/respsocial.htm> Escrito por: PERLA, Szomstein. Consultado Septiembre 4, 2014.

externos de la organización, pero son herramientas útiles para la toma de decisiones de los empresarios en la gestión del medio ambiente.

Activo ambiental: son las aplicaciones en medios patrimoniales que son utilizados para la preservación o recuperación del medio ambiente o los bienes disponibles de la empresa que sirven para la preservación, protección y recuperación del medio ambiente natural; las máquinas e instalaciones que posibilita la reducción de la contaminación ambiental.

Pasivo ambiental: Son las obligaciones con terceros a corto y a largo plazo para aplicaciones en la naturaleza para amenizar los daños causados por el proceso productivo de la empresa en el entorno ecológico. La contaminación del suelo y de las aguas subterráneas es uno de los más graves pasivos ambientales. Hay, también, pasivo ambiental cuando hay penalidad impuesta por legislación ambiental, por contaminación del medio ambiente y, o, a la propiedad de terceros¹¹.

El Compromiso Social: es una obra social con diferente motivación, que se basa en principios de honorabilidad y voluntariedad. Lo que significa, que se invierte tiempo y/ o dinero en un proyecto, que sirve a una buena causa. Esta forma de compromiso puede realizarse en organizaciones no gubernamentales o asociaciones de protección medioambiental, derechos humanos, protección de animales. La ayuda se realiza a través de la afiliación a la asociación y /o donaciones. Todas tienen por regla un objetivo similar, un servicio concreto y práctico.

El Bienestar Social Empresarial: conforme con las nuevas demandas y los crecientes retos y desafíos que debe enfrentar la gestión empresarial, es un tema que ha venido adquiriendo un espacio progresivamente relevante en el análisis y reflexión de las prácticas de las empresas y consecuentemente en el replanteamiento de su responsabilidad en todas las dimensiones de su quehacer cotidiano.¹²

Gobierno Corporativo: abarca un conjunto de relaciones entre la administración de la empresa, su consejo de administración, sus accionistas y otras partes interesadas. También proporciona la estructura a través de la que se fijan los

¹¹ Texto balance ambiental, disponible en: <http://www.conocimientosweb.net/portal/article977.html> escrito por: HERCKERT, Werno. Consultado Septiembre 4, 2014.

¹² Texto recreación y compromiso social, Disponible en: <http://www.funlibre.org/portafolio/empresarial.php> Consultado, Septiembre 10, 2014.

objetivos de la compañía y se determinan los medios para alcanzar esos objetivos y supervisar el desempeño.

La Globalización Financiera: se define como la contribución activa y voluntaria al mejoramiento social, económico y ambiental por parte de las empresas, generalmente con el objetivo de mejorar su situación competitiva, valorativa y su valor añadido. El sistema de evaluación de desempeño conjunto de la organización en estas áreas es conocido como el triple resultado.

Desarrollo Sostenible: Teniendo en cuenta que los recursos son limitados surge el termino de desarrollo sostenible que se emplea por primera vez en 1987 en la cumbre de rio cuando se crea la comisión mundial sobre el medio ambiente y el desarrollo de naciones unidas, el desarrollo que asegura las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para enfrentarse a sus propias necesidades.

Credibilidad: la empresa que es respetuosa de las personas, comunidades, medio ambiente y la sociedad en su conjunto proyecta una reputación que le garantiza mayor sostenibilidad en el tiempo, reduciendo riesgos, anticipándose a situaciones que pueden afectar la empresa, mayor agilidad para reaccionar y adaptarse y generando confianza.

Empresa de Servicios Públicos de Economía Mixta: Es aquella en cuyo capital la nación, las entidades territoriales o las entidades descentralizadas, tienen aportes iguales o superiores al 50%.

Beneficios Ambientales: beneficio obtenido después de que la empresa internaliza los costos y gastos ambientales. Para que esto ocurra, la empresa ya debe tener identificado, valuado y registrado, en su ejercicio social, todos los hechos contables ambientales preferentemente, en cuentas separadas para mejor información y comprensión de los usuarios. En caso contrario, la empresa en la determinación de sus resultados puede llegar a una pérdida ambiental, que sería definido como resultado negativo, considerando la relación entre la empresa y el medio ambiente.¹³

Imagen Corporativa: es la forma en que se percibe una compañía, es la imagen de lo que la compañía significa, es un ejercicio en la dirección de percepción del espectador, la imagen corporativa es nuestra carta de presentación, la primera impresión que el público tendrá de nosotros, para que esta funcione y ayude a obtener confianza de nuestro público debe tener requisitos básicos:

¹³ Texto cuentas ambientales, Disponible en:

<http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/cics/a4n1/> Escrito por: PANARIO, María Martha 2009. Consultado, Septiembre 9, 2014.

Debe reflejar los valores de nuestra empresa, nuestra personalidad debe estar comunicada en nuestra imagen.

Liderazgo Social: es el arte de dirigir a un grupo de personas o comunidad hacia el logro de objetivos, tanto comunes como individuales, alcanzando un óptimo rendimiento a través del aprovechamiento de las competencias y capacidades de cada miembro de la comunidad, sin perder de vista las metas trazadas y fomentando siempre las relaciones interpersonales.¹⁴

Stakeholder: es un término inglés, para referirse a quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. Estos grupos son los públicos interesados o el entorno interesado, deben ser considerados como un elemento esencial en la planificación estratégica de los negocios.¹⁵

Cliente Interno: es aquel miembro de la organización, que recibe el resultado de un proceso anterior, llevando a cabo la misma organización, a la que podemos concebir como integrada por una red interna de proveedores y clientes.

Cliente Externo: Son aquellos que no pertenece a la empresa u organización y va a solicitar un servicio o a comprar un producto.

¹⁴ QUIÑONEZ RIZO, Edgar. Responsabilidad ambiental empresarial, Bogotá Ediciones de la U, 2012 pág.18.

¹⁵ MARTÍNEZ HERRERA, Horacio. Responsabilidad social y ética empresarial, Bogotá Ecoe ediciones, 2010 pág.28.

6.3 MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia 1991: artículo 58. Modificado por el art. 1, Acto Legislativo No. 01 de 1999 “Se garantizan la propiedad privada y los demás derechos adquiridos con arreglo a las leyes civiles, los cuales no pueden ser desconocidos ni vulnerados por leyes posteriores. Cuando de la aplicación de una ley expedida por motivos de utilidad pública o interés social, resultare en conflicto los derechos de los particulares con la necesidad por ella reconocida, el interés privado deberá ceder al interés público o social. La propiedad es una función social que implica obligaciones. Como tal, le es inherente una función ecológica. El Estado protegerá y promoverá las formas asociativas y solidarias de propiedad”.

Código de Comercio de Colombia: Decreto 410 de 1971, Artículo 25. Empresas “Se entenderá por empresa toda actividad económica organizada para producción, transformación, circulación, administración o custodia de bienes, o para la prestación de servicios. Dicha actividad se realizara a través de uno o más establecimientos de comercio”.

Norma ISO 26000: cuya aplicación es de carácter voluntario y no exime a las organizaciones del cumplimiento de las disposiciones legales vigentes aplicables. En consecuencia, una empresa socialmente responsable resulta ser aquella que, además de ofrecer productos y servicios, generar utilidades, empleos y pagar impuestos, identifica los problemas que aquejan a su comunidad y propone alternativas para su solución.

Norma ISO 14001: tiene el propósito de apoyar la aplicación de un plan de manejo ambiental en cualquier organización del sector público o privado. Fue creada por la Organización Internacional para Normalización (International Organization for Standardization - ISO), una red internacional de institutos de normas nacionales que trabajan en alianza con los gobiernos, la industria y representantes de los consumidores.

Ley 142 de 1994: Esta Ley se aplica a los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica, distribución de gas combustible, telefonía fija pública básica conmutada y la telefonía local móvil en el sector rural.

GRI (Global Reporting initiative): constituida en 1977 como una iniciativa conjunta de la ONG americana, **CERES** (Coalition for Environmentally Responsible Economies) y el **PNUMA** (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente), con el objetivo de fomentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad.

Declaración de Río Sobre el Medioambiente: La Declaración de Río sobre el Medio Ambiente y Desarrollo, se adoptó en la Conferencia de Naciones Unidas sobre Medio Ambiente y Desarrollo, llevada a cabo en Río de Janeiro, en junio de 1992. Como un conjunto de principios sin fuerza jurídicamente vinculante, la Declaración busca reafirmar y desarrollar la Declaración de la Conferencia de las Naciones Unidas sobre el Medio Humano (Estocolmo, 1972).

Ley 99 De 1993: por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones.

Pacto Mundial: es una iniciativa internacional propuesta por Naciones Unidas. Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción, anunciado por el secretario general de las Naciones Unidas Kofi Annan en el Foro Económico Mundial (Davos, Suiza. 1999).

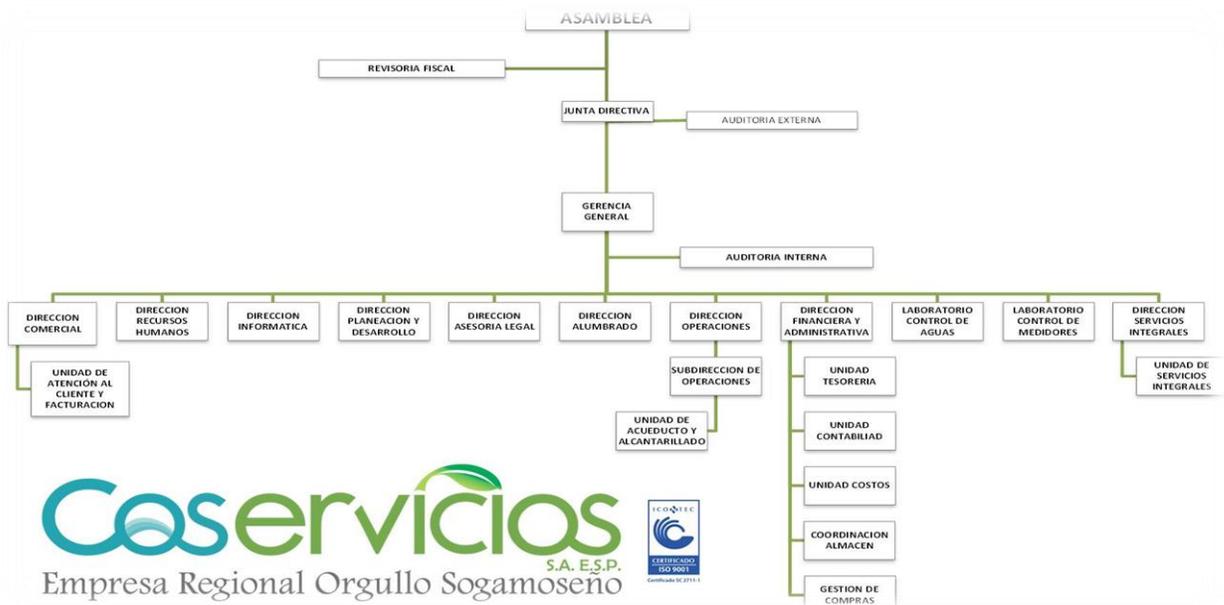
6.4 MARCO INSTITUCIONAL

La Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso “Coservicios S.A. ESP.” Es una sociedad de economía mixta especializada en la prestación de servicios públicos y complementarios, su política de calidad se refiere a prestar servicios públicos de acueducto, alcantarillado y alumbrado público, en forma eficiente, aplicando la mejora continua en los procesos, para garantizar la satisfacción del cliente.

Misión: Somos una empresa dedicada a la prestación de servicios públicos integrales y complementarios con viabilidad financiera. Garantizamos de manera eficiente la prestación de los mismos acorde a las innovaciones tecnológicas, con personal idóneo, capacitado y comprometido con esta función social. Consolidamos nuestra empresa con principios y valores que enmarcan la razón de ser de nuestra organización, conscientes de la responsabilidad de mantener un desarrollo sostenible de las áreas en que actuamos y manteniendo un equilibrio con el medio ambiente.

Visión: Posicionar nuestra organización con calidad, competitividad y liderazgo para ser reconocida como una de las mejores empresas de servicios públicos a nivel nacional. ¹⁶

Figura N° 1. Organigrama

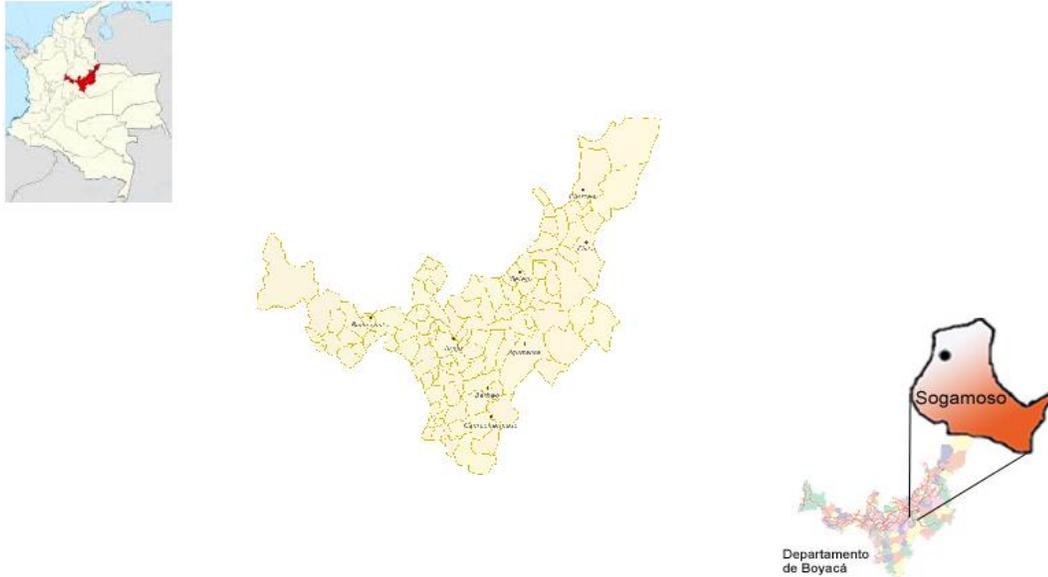


Fuente de: <http://192.168.0.3/intranet/>

¹⁶ Coservicios S.A. ESP. Disponible en: <http://www.coserviciosesp.com.co/> , Consultado Septiembre 10, 2014.

6.5 MARCO ESPACIAL

Figura N° 2. Ubicación geográfica de la ciudad de Sogamoso.



Fuente de: <https://www.google.com.co/search?q=UBICACION+DE+SOGAMOS+BOYACA>.

Sogamoso es una ciudad y municipio colombiano situada en el centro-oriente del departamento de Boyacá, a 210 km al noreste de Bogotá, la capital del país y a 74.6 Km de Tunja, la capital del departamento. Es la capital y ciudad principal de la Provincia de Sugamuxi; Sogamoso está bordeado por una cadena montañosa que forma parte de la Cordillera Oriental de los Andes. El municipio limita al norte con los municipios de Nobsa y Tópaga; al oriente con los de Tópaga, Monguí y Aquitania; al sur con Aquitania, Cuitiva e Iza; y al occidente con Tibasosa, Firavitoba e Iza. La jurisdicción de Coservicios S.A ESP, se encuentra ubicada en el centro del departamento de Boyacá, Colombia, en la ciudad de Sogamoso.

7. DISEÑO METODOLÓGICO

Es de enfoque cualitativo y cuantitativo, aplicando un método de tipo deductivo, por medio del cual de parte de datos generales aceptados como válidos para llegar a una conclusión de tipo particular.

7.1 TIPO DE ESTUDIO

Se realizara a través de un estudio descriptivo analítico, que permitirá analizar, conocer e interpretar, tanto la normatividad nacional e internacional en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial, así como su afectación en la situación actual de la compañía.

7.2 ENFOQUE METODOLÓGICO

De tipo cualitativo, ya que su interés radica en la descripción de hechos observados para interpretarlos y entenderlos en el contexto global en el que se producen, generando indicadores que sirvan para hacer relación con aspectos estructurales de la entidad, transformándolos en información cualitativa, como lo es género, población, nivel de estrato, raza, entre otros, y cuantitativo, porque se examina los datos para relacionarlos con los procedimientos, creando así una política que permita medir la información y transformarla en datos numéricos.

7.3 FUENTES DE RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN

7.3.1 Fuentes Primarias

Como fuente primaria se tomaron datos e información de la compañía y sus funcionarios, así como del sistema de información contable SYSMAN, y todo tipo de documentación relacionada en cuanto a Responsabilidad Social Empresarial de la compañía Coservicios S.A EPS.

7.3.2 Fuentes Secundarias

Compuesta por documentación contenida en informes de gestión, textos, revistas y demás literatura recomendada con normas de responsabilidad social empresarial, normas emitidas por la superintendencia de servicios públicos domiciliarios, la OIT (Organización Internacional del Trabajo); usando como técnica el análisis documental el cual nos permita evaluar la información para realizar el diseño del balance social y ambiental.

8. DESARROLLO

8.1 PRINCIPIOS DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO.

Los mercados financieros internacionales y el mercado colombiano han convertido las prácticas de gobierno corporativo en un instrumento que tienen a su disposición las empresas para facilitar y mejorar la percepción de riesgo por parte de terceros en la consecución de financiación. Este instrumento es valorado al acudir al mercado de capitales mediante emisiones de títulos de deuda o capital, o al acceder a la financiación a través de la banca comercial u otras entidades financieras.¹⁷

Para la compañía de servicios públicos de Sogamoso, Coservicios S.A ESP, como responsables de la gestión integral de cuatro servicios públicos; acueducto, alcantarillado, alumbrado público y aseo, es importante, garantizar de manera eficiente la presentación de los mismos, acorde a las innovaciones tecnológicas, con personal idóneo, capacitado y comprometido con la función social, aplicando la mejora continua en cada proceso, garantizando así la satisfacción del cliente, es por esto que en aras de mejorar la calidad y el servicio se debe tener presente.

Las prácticas de gobierno corporativo, como instrumento para reforzar el trato equitativo de los accionistas y generar confianza en los grupos de interés que suelen concentrarse, en el desarrollo de principios relacionados con:

8.1.1 Política Para el Desarrollo de Herramientas que Contribuyan a la Sostenibilidad de Prácticas de Gobierno Corporativo

- Gestión de la información: Como elemento central para la consolidación de la confianza con los grupos internos y externos de la empresa y para reforzar la transparencia desde las diferentes direcciones se complementa y se fortalece su gestión con mecanismos de revelación de información

¹⁷ Documento CONPES 3384: prácticas de gobierno corporativo en empresas de servicios públicos domiciliarios – lineamientos de política , disponible en: https://www.minambiente.gov.co/images/normativa/conpes/2005/conpes_3384_2005.pdf , consultado Febrero 15,2015

como lo es la intranet interna y los diferentes mecanismos que tienen los grupos externos, estableciendo así para los distintos grupos de interés un acceso a la información que sea regular, equitativo y preciso.

- **Prevención y manejo de conflictos de interés:** Las prácticas de gobierno corporativo de la empresa contemplan ante la posible ocurrencia de conflictos de interés, mecanismos para facilitar su prevención, manejo y divulgación, como una actuación liderada por la junta directiva, también así las diferentes decisiones se tomen en conjunto y con la participación de todos los actores involucrados para así obtener todos los puntos de vista y así evitar conflictos
- **Interacción con grupos de interés:** La proyección de la empresa depende, en buena medida de las buenas relaciones tanto internas como externas es por ello que la empresa desarrolla procedimientos para identificar y revelar al mercado quiénes son sus grupos de interés específicos adicionalmente estas medidas pueden ser fortalecidas con el desarrollo de lineamientos de manejo y coordinación con cada uno de los distintos grupos de interés conociendo y analizando sus diferentes perspectivas y necesidades.
- **Gestión de riesgos y control interno:** En el proceso de control interno y auditorías, COSERVICIOS S.A E.S.P ha establecido un procedimiento para la planificación, implementación y ejecución de las auditorías internas de calidad, con el fin de determinar si el Sistema de Gestión de la Calidad, es conforme con los requisitos de las normas NTC ISO 9001 y NTC ISO 17025, si se ha implementado y se mantiene de manera eficaz y así se han programado y desarrollado 11 ciclos de auditorías de primera parte o auditorías internas, con el compromiso de fortalecer el S.G.C de la organización.

Igualmente se cuenta con un grupo de indicadores de gestión de cada proceso, alineados con la misión de la organización, para lograr la efectividad de los objetivos estratégicos propuestos, la organización cuenta con un procedimiento para el control de producto no conforme, identificando el tratamiento del producto no conforme, los procesos, acciones a tomar y responsables de realizar su seguimiento.

El procedimiento de peticiones, quejas y recursos esta instituido como mecanismo de defensa del usuario, es un instrumento con él cuenta la

organización para que la empresa revise una decisión o una actuación que afecta o puede afectar la prestación del servicio o la ejecución del contrato de servicios públicos y de esa forma seguir un proceso de mejora continua.¹⁸

8.1.2 Política Para Fortalecer Las Principales Instancias de Gobierno de la Empresa

- Accionistas: Se fortalecen los instrumentos para mantener informados a los accionistas de manera equitativa bajo el principio de que estos puedan acceder a los datos relevantes de la empresa tales como información general informes de la asamblea reportes a las superintendencias entre otros entendida como información privilegiada inherente a la condición de accionistas, tal como está establecido en los estatutos de la compañía.
- Junta directiva: Con el propósito de fortalecer los instrumentos a disposición de los miembros de la junta directiva para la toma de decisiones, se estandarizan los procedimientos para solicitar a la administración la elaboración y presentación de análisis, soportes y evaluaciones de los asuntos de su competencia tal como está establecido en los estatutos de la compañía.

8.2 PRÁCTICAS SOCIALES Y AMBIENTALES DESARROLLADAS POR COSERVICIOS S.A ESP 2014 – 2015

La Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso S.A. ESP, ha sido una Empresa dinámica ajustada a las normas legales y a las indicaciones de los organismos de control y vigilancia, como también se destaca por su compromiso con la parte Social, como lo son los agentes internos y externos.

La gestión en la parte Social de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso se ha venido fortaleciendo con el transcurso de los años, implementado cada vez más actividades para beneficio de la comunidad como de sus propios trabajadores.

Las actividades que se han realizado en transcurso de este año las podemos relacionar de la siguiente manera:

¹⁸ Coservicios S.A ESP. Disponible en: <http://www.coserviciosesp.com.co/> , Consultado Octubre 14, 2014.

- Área Externa: actividades con la comunidad de tipo social, ambiental y recreativa.
- Área Interna: Actividades con los trabajadores de tipo económico y social.

8.2.1 Área Externa - Actividades con la Comunidad

Uno de los objetivos fundamentales para Coservicios es contribuir con la comunidad, realizando actividades sociales que ayuden a fomentar la cultura y conciencia ecológica, así como el cuidado y sostenimiento que debemos tener con el medio ambiente.

Para ello se desempeñan actividades tanto sociales como ambientales dentro de las cuales están: deporte, recreación, cultura, educación, reciclaje entre otros.

8.2.1.1 Actividades Sociales

Las actividades sociales de la compañía se clasifican en seis (6), de la siguiente manera:

- **DEPORTE:**

SEGUNDA RONDA MUNDIALITO

Coservicios S.A incentiva y motiva las prácticas deportivas para los jóvenes que son el futuro de la región, esta vez colaboro con el torneo “mundialito” de futbol, donde conto con la participación de más de 300 jóvenes entre los 10 y los 16 años en el mes de agosto se realizó el campeonato patrocinado por la Compañía de servicios públicos y el I.R.D.S. Un torneo en el que participaron 10 equipos no sólo de Sogamoso, la provincia, sino de también de otros municipios del departamento. Así mismo ha apoyado y financiado de manera constante, con uniformes para los equipos participantes, y los ganadores contaron con el aprovisionamiento de elementos deportivos, además de reconocimiento en medallería y trofeos.

PATROCINIO PRIMER TORNEO DE BALONCESTO PROVINCIAL

La Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso apoya la recreación y el deporte, dando a la comunidad espacios de interacción, entretenimiento y participación a eventos deportivos, siendo la oportunidad de aprovechar al máximo el tiempo libre. En el mes de septiembre fue uno de los patrocinadores de este torneo.

- **RECREACIÓN:**

PATROCINIO CAR AUDIO

Coservicios S.A. E.S.P. apoya las actividades de cultura y recreación en el municipio y el departamento, de tal manera que la comunidad pueda integrarse y participar en actividades que fomenten desarrollo cultural en la región. En el mes de julio patrocino el cuarto Car Audio Sogamoso, el cual convocó a los mejores exponentes del sonido no sólo de la región, también del departamento y buena parte del país.

- **CULTURAL:**

SELECCIÓN EN LA FUENTE DESDE LA PERSPECTIVA DEL ARTE

En el mes de febrero, La Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso, junto a la Secretaría de Desarrollo y Medio Ambiente y la Fundación Siembra adelantaron el programa “Sensibilización artística para un cambio de actitud con el medio ambiente en Sogamoso”, el cual logró convocar a más de 400 personas entre niños, adolescentes y adultos, de más de 25 barrios de la ciudad, con el propósito de generar conciencia ambiental por medio del desarrollo de diferentes habilidades artísticas, como manualidades y el teatro.

- **EDUCACIÓN:**

ENTREGA DE MALETINES ESCOLARES

Coservicios S.A ESP, En el mes de Enero de 2014, realizó la entrega de más de 100 maletas escolares a los estudiantes del Colegio Gustavo Jiménez en sus sedes de San José Bolívar, así como del Porvenir, ubicados en el sector aledaño al relleno sanitario. Esto beneficiara a los niños de la localidad, y hace parte de la gestión social que realiza la compañía con la comunidad.

CAPACITACIONES - MANEJO DE RESIDUOS SÓLIDOS DOMICILIARIOS Y USO EFICIENTE Y AHORRO DEL AGUA

Las campañas de sensibilización en el manejo de los residuos sólidos domiciliarios, apuntan a evitar la compra de artículos con exceso de empaques, el gasto excesivo e innecesario de artículos, la reutilización de elementos que aún puedan servir y transformar para la fabricación de nuevos productos.

Las campañas de Uso eficiente y ahorro del agua pretenden hacer tomar conciencia a la comunidad especial a la juventud de la importancia del vital líquido y como no se debe desperdiciar.

CAPACITACIÓN EN APROVECHAMIENTO DE RESIDUOS SOLIDOS

Esta Capacitación se brinda a madres cabezas de familia, recicladores, funcionarios de la empresa y particulares, con ella se pretende realizar la decoración navideña de la plaza 6 de septiembre a partir de botellas PET, como también se enseñara mediante materiales reciclables la elaboración de varios artículos.

- **PASANTIAS APRENDICES SENA - UNIVERSITARIOS:**

APOYO A PRACTICAS EMPRESARIALES PARA NUEVOS PROFESIONALES

Coservicios S.A. ESP, brinda la oportunidad a estudiantes del SENA y de diferentes universidades de realizar sus prácticas en la compañía, para el año 2014 se cuenta con el siguiente número de pasantes:

Tabla N° 1.

PASANTES Y APRENDICES 2014			
PERSONAL	No.	ESPECIALIDAD	UBICACIÓN
APRENDICES ETAPA ELECTIVA	2	Lectiva	SENA - Adelantando Estudios
APRENDICES ETAPA PRODUCTIVA	1	Tecnología en Control Ambiental	PLANEACION
	1	Tecnología en Control Ambiental	COMUNICACIONES
	2	Tecnología en Control Ambiental	RELLENO SANITARIO
	1	Tecnología en de Tratamiento de Aguas	PLANTA DEL CHACON
	2	Tecnología en de Formulación proyectos	PLANEACION
	1	Tecnología en Recursos Naturales	CALIDAD
	1	Tecnología en Recursos Humanos	RECURSOS HUMANOS
	2	Tecnología en Archivística	RECURSOS HUMANOS
PASANTES UNIVERSITARIOS	1	Arquitectura UNIBOYACA	PLANEACION
	2	Contaduría UPTC	FINANZAS
TOTAL	16		

Fuente: Elaboración propia.

- **APOYOS ECONÓMICOS:**

CONTRATOS DE DONACIÓN

Coservicios S.A E.S.P contribuyo con las siguientes donaciones:

Tabla N° 2.

CONTRATOS DE DONACIÓN 2014			
	NOMBRE	DESTINO	FECHA
1	ESCUELA DE FORMACION MULTIDEPORTIVA SUAMOX IRDS	Participar en el campeonato ponyfutbol en la ciudad de Tunja	24/07/14
2	CLUB DEPORTIVO CALVARY CYCLING DE SOGAMOSO	Apoyo económico para participar en festival nacional de escuelas de ciclismo de Sogamoso	29/07/14
3	CLUB DEPORTIVO SOGAMOSO FUTBOL CLUB	Apoyarlos en actividades deportivas y recreativas , especialmente en la copa coservicios "juégatela por el reciclaje 2014"	20/08/14
4	COMUNIDAD BARRIO EL DIAMANTE	Apoyar en actividades para mantenimiento general de la capilla nuestra Señora de la salud, del barrio El Diamante.	26/08/14
5	CLUB DEPORTIVO DE FUTBOL INDEPENDIENTE FUTBOL CLUB DE SOGAMOSO	Apoyar al club en la inscripción para participar en el campeonato regional a realizarse en Busbanza.	08/09/14
6	LIGA DE TAEKWONDO DE BOYACA	Apoyo para participar en el campeonato panamericano de para-teakwondo , a realizarse en Aguas Calientes, México	08/09/14
7	CLUB DEPORTIVO SOGAMOSO FUTBOL CLUB	Apoyo para participar en la sub-17 en el campeonato nacional del 2014 y 400 uniformes de niños para el mundialito de futbol "juégatela por el reciclaje"	11/09/14
8	ESCUELA DE FORMACION MULTIDEPORTIVA VALLE DEL SOL	Apoyo para participar en el torneo departamental de pony futbol, a realizarse en la ciudad de Tunja	29/09/14

CONTRATOS DE DONACIÓN 2014			
9	JUNTA DE ACCION COMUNAL DE LA VEREDA SAN JOSE DEL PORVENIR	Apoyar actividades para celebración día de la virgen del Carmen- de la vereda San José del Porvenir	11/09/14
10	CLUB DEPORTIVO DE FUTBOL AMIBANK DE SOGAMOSO	Apoyo inscripción del campeonato de futbol de asociación de veteranos de la provincia de Sugamuxi y desplazamiento de juegos del torneo departamental en Tunja, Duitama y Sogamoso.	30/09/14
11	ASOCIACION DE CAPACITACION INFANTIL DE SUGAMUXI "ACISUG"	Apoyo para la impresión de 1000 calendarios 2015 tipo escritorio	13/09/14

Fuente: Elaboración propia

8.2.1.2 Actividades Ambientales

Las actividades ambientales de la compañía se clasifican en reciclaje y ornato, de la siguiente manera:

- **RECICLAJE:**

SEGUNDA RECICLATÓN – CAMPAÑA DIA MUNDIAL DEL RECICLAJE

En el mes de marzo con apoyo de la ANDI se realizó la Segunda Reciclatón, donde se acopiaron más de 8 toneladas de equipos de cómputos, 70 kilos de medicamentos vencidos, 700 baterías de celular y más de 3000 pilas AA, AAA, 9v y 6v.

TERCERA RECICLATON – CIERRA EL CICLO

El jueves 18 de Septiembre se realizó la tercera Reciclaton – Cierra el Ciclo, donde se lograron recoger más de 11 toneladas en computadores y sus periféricos, 2.5 tonelada de medicamentos vencidos, 400 llantas de diferente modelo, más de 6 mil luminarias y un total cercano a 5 mil baterías. Estos materiales fueron embalados y transportados hasta la ciudad de Tunja, donde fueron recibidos por los funcionarios de Corpoboyacá, quienes serán los responsables de darles la disposición final.

CAMPAÑA DE RECOLECCIÓN DE MEDICAMENTOS VENCIDOS

Coservicios s.a. esp, continúa con la campaña de recolección de medicamentos vencidos, estos son trasladados a Corpoboyaca quien se encarga de su disposición Final.

CAMPAÑA DE RECOLECCIÓN DE PILAS

Coservicios s.a. esp, continua con la campaña de recolección de pilas tipo botón, doble A, triple A, tipo C y D, pilas cuadradas de 6 y 9 voltios. Esta campaña incentiva a los ciudadanos a cercarse a la sedes de la compañía a depositar aquellas baterías que no sean utilizadas en los hogares de los ciudadanos, con el fin de hacer una adecuada selección en la fuente.

- **ACTIVIDADES DE ORNATO**

ORNATO EN LA CARRERA 20

Funcionarios de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso en el mes de agosto adelantaron una jornada de ornato en el separador de la carrera 20. Allí se hizo bordeo del jardín que separa los dos sentidos de esta vía, además se realizó poda de los árboles.

ORNATO EN CONCHUCUA

El equipo de barrido y ornato adelantó tareas de poda en el parque Conchucua, podaron las zonas verdes, hicieron bordeo de las vías internas del parque y quitaron el follaje excesivo de algunos árboles. Coservicios colaboró con los refrigerios para una serie de actividades recreativas y culturales que algunos grupos juveniles adelantaron durante la mañana en este lugar.

- **Actividades para el año 2015:** la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso continuara aportando para el beneficio de la comunidad con el desarrollo de actividades como lo ha venido realizando año tras año.

Las siguientes actividades son las que se tienen proyectadas para el próximo año:

Tabla N° 3.

ACTIVIDADES	FECHA
Cuarta Reciclatón	Marzo 2015
Quinta Reciclatón	Septiembre 2015
Día del Recuperador	Marzo 2015
Jornadas de Ornato y Embellecimiento	Varias en el Transcurso del Año
Patrocinio a Diferentes modalidades Deportivas	Permanente durante todo el Año
Contratos de Donaciones	Permanente durante todo el Año
Campañas de Sensibilización en Residuos Sólidos y Ahorro y uso eficiente del Agua	Permanente durante todo el Año
Campaña de Recolección de Pilas	Permanente durante todo el Año
Campaña de Recolección de medicamentos Vencidos	Permanente durante todo el Año
Apoyo a prácticas Empresariales	Permanente durante todo el Año

Fuente: Elaboración propia

8.2.2 Área Interna - Actividades con los Trabajadores

La Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso cuenta con varios beneficios para sus trabajadores, actividades que están establecidas en la Convención Colectiva del Trabajo, dentro de la cual se cuenta con un comité de Bienestar Social, el cual es el encargado de la organización de diferentes eventos para las fechas especiales y actividades de recreación y deporte.

8.2.2.1 Actividades Económicas

Para lo transcurrido del año 2014, La Compañía ha beneficiado de la siguiente manera a sus trabajadores:

- PRESTAMOS DE VIVIENDA.
- EDUCACIÓN.
- AUXILIO DE DEFUNCIÓN.
- AUXILIO POR MATERNIDAD
- SUMINISTRO DE DROGA.
- SEGUROS MEDICOS.
- SUMINISTROS DE ANTEOJOS.
- PRESTAMOS POR CALAMIDAD

La Compañía ha invertido un Total de **\$316.753.063** en lo que ha transcurrido del año en auxilios para sus trabajadores.

8.2.2.2 Actividades de Bienestar Social y Deportes

- **Día de la mujer:** Coservicios homenajea a sus trabajadores esta ocasión en el día internacional de la mujer, en cual participaron las mujeres del interior de la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso. Celebración que tuvo lugar en el restaurante Punta de Anca, 60 participantes el día 7 de marzo
- **Paseo Ecológico:** El paseo ecológico se realiza cada año, tiene como objetivo concientizar a sus trabajadores la importancia que tiene el medioambiente en el entorno natural, así como también los derechos y obligaciones que tenemos las personas con la ecología, este paseo se

hace en Corinto, por el sendero a salto candelas, espectáculo natural único. 36 personas participaron. 15 de marzo.

- **Campeonato de bolos:** En pro de desarrollar actividades físicas y deportivas se realizó el campeonato de bolos Interno de la compañía de servicios públicos, cuyo objetivo es el de fomentar la cultura deportiva e integrar a cada uno de los trabajadores en un entorno exterior; Participaron, 18 equipos, 54 personas.
- **Día del trabajo Coservicios SA.ESP:** En conmemoración al día del trabajo se realizó una actividad de recreación, almuerzo y novillada, en Rancho Arrecho. 150 participantes. 9 de mayo. Estas actividades se realizan para los trabajadores y buscan la integración de cada miembro, de forma general, alimentando así el sentido de pertenencia con la compañía.
- **Día de la Secretaria:** En el marco del día de la secretaria, la compañía de servicios públicos así como sus altos mandos a cargo brindan participar en actividades culturales y saludables. Celebración en Biosalud, Duitama, 20 mujeres. 25 de abril.
- **Campeonato Tejo y mini tejo Interno:** actividad cultural y deportiva que reúne a miembros de la empresa en una integración deportiva sábado 17 mayo. 30 participantes.
- **Ciclo Paseo:** Cada año se realiza un ciclo paseo entre los miembros de la compañía de servicios públicos de Sogamoso esta vez tuvo como objetivo Aguazul, el objetivo es el de participar en actividad física como lo es el ciclismo, a través de esto concientizar a la comunidad los beneficios ambientales que genera la práctica del ciclismo como habito diario en la comunidad, además sirve como integración para los trabajadores y sus familias. Centro Recreacional los Guadales, 29,30 y 31 de agosto, asistieron 69 personas de ellos 22 ciclistas.
- **Olimpiadas Coservicios 2014:** Estas olimpiadas son eje central de las campañas deportivas de la compañía de servicios públicos, ya que abarca con los deportes más representativos y de mayor acogimiento por la comunidad, el objetivo es incentivar al deporte, además se dan incentivos a cada participante así como a los ganadores
En esta ocasión se organizaron 6 grupos con los distintos trabajadores en las distintas modalidades, participando de la siguiente manera:

Tabla N° 4.

DEPORTES	JUGADORES	Fecha de Realización
BILLAR POOL	10	2 Y 3 de Octubre
BILLAR	20	2 y 3 de Octubre
TENIS DE MESA	17	18 y 19 de Septiembre
BOLOS	54	Del 23 al 26 de

CONTINUACIÓN TABLA N.4		
		Septiembre
AJEDREZ	7	16 y 17 de Septiembre
BALONCESTO	30	01 al 05 de Septiembre
BANQUITAS	36	20 al 26 de Agosto

Fuente: Elaboración propia

Para el año 2015 la Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso continuara con los mismos auxilios y actividades, salvo las modificaciones que se realicen en la negociación de la convención colectiva que se realizara para los años 2015- 2016.

8.3 MODELOS EXISTENTES DE BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL, TANTO NACIONALES COMO INTERNACIONALES.

Cuando hablamos de balances sociales debemos enfatizar que en contabilidad existen dos clases de balances, como lo son Balance de base contable y de Balance de base no contable.

El balance de base contable, se obtiene a partir de información contable, la cual es tabulada e interpretada por un analista que es el encargado de emitir un dictamen u opinión de carácter público a cada grupo de interés, mostrando cifras reales, porcentuales y monetarias de los proyectos sociales adelantados por la empresa.

El balance de base no contable, plantea situaciones descriptivas, conceptuales y de carácter cualitativo. Son descripciones verbales se miden mediante la aplicación de indicadores sociales y de gestión medioambiental¹⁹.

Podemos citar 4 modelos de Balances Sociales:

1. Global Reporting Initiative (GRI).
2. Instituto ETHOS.
3. OIT, ANDI, cámara junior de Colombia.
4. Modelo de balance social propuesto por Jack Araujo.

¹⁹ BOTIA, Carlos Eduardo y SERRANO, Edgar Fernando. Contexto de la responsabilidad social empresarial y el balance social como instrumento para la planeación y toma de decisiones ilustrado en empresas del corredor industrial de Sogamoso. Trabajo de grado (contaduría pública) .Sogamoso Boyacá: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia. Facultad seccional Sogamoso, 2007.24p.

Todos estos modelos poseen las informaciones mínimas que deben ser publicadas para dar transparencia a las actividades de la empresa. Otros documentos presentan un formato definido, en general, por la misma área de comunicaciones de la compañía y no contienen las informaciones exigidas por ninguno de estos modelos patrones.

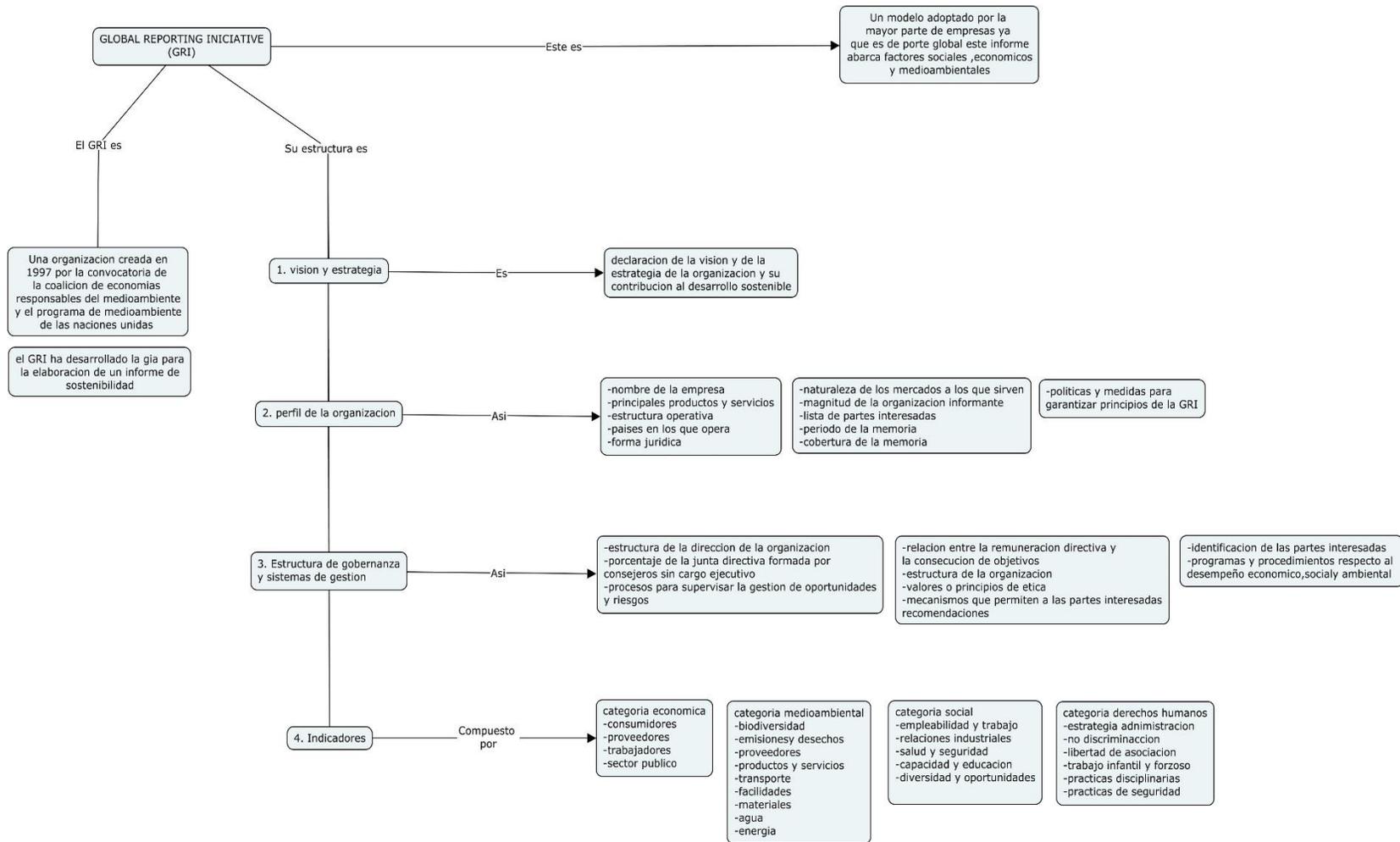
8.3.1 Modelo Global Reporting Initiative (GRI)

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización sin ánimo de lucro que fue constituida en 1997 por iniciativa conjunta de dos organizaciones no gubernamentales, CEBES (Coalition of Environmentally Responsible Economías) y PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente). Es la institución que creó el primer estándar mundial para la elaboración de memorias de sostenibilidad para aquellas compañías que desean evaluar su desempeño económico, social y ambiental, lo que se llama la “triple botton line” o “triple cuenta de resultados”, basándose ante todo en un diálogo continuo con los “stakeholders” o “partes interesadas”.

Una memoria de sostenibilidad es la plataforma para comunicar impactos de sostenibilidad positivos y negativos, y recoger información que pueda influir en la política de la organización, su estrategia y sus operaciones de manera continua,²⁰ además este es un modelo adoptado por la mayor parte de la empresas ya que es un modelo de uso global, el cual propone mediante un reporte sistemático y detallado abarcar diferentes sectores de las compañía, como son los factores sociales agrupado en la dimensión económica, medioambiental y social; dentro de las cuales están las prácticas laborales, derechos humanos y en si la sociedad que requiere de datos cualitativos y cuantitativos.

²⁰ Responsabilidad social de las empresas: modelo GRI, disponible en: http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1078005 , consultado Febrero 21,2015.

Figura 3. MODELO DE BALANCE SOCIAL GLOBAL REPORTING INICIATIVE (GRI)



Fuente: Elaboración propia

8.3.2 Modelo Ethos de Responsabilidad Social

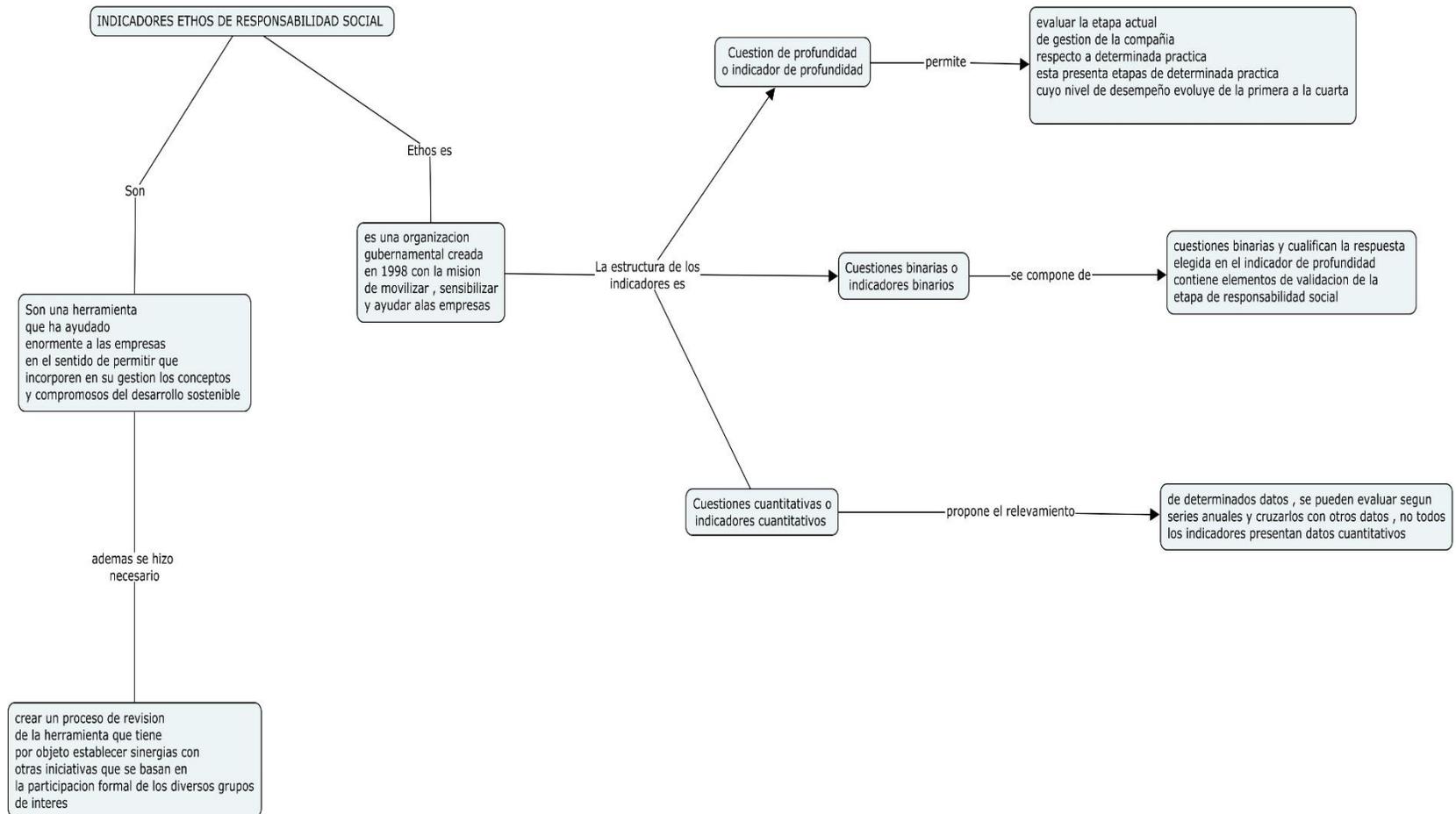
Es una organización no gubernamental creada en 1998, con la misión de movilizar, sensibilizar y ayudar a las empresas a administrar sus negocios en forma socialmente responsable, volviéndolas aliadas en la construcción de una sociedad sostenible y justa.

Los Indicadores Ethos de Responsabilidad Social Empresarial representan un esfuerzo del Instituto para ofrecer a las empresas una herramienta que las auxilie en el proceso de profundización de su comprometimiento con la responsabilidad social y con el desarrollo sustentable. Estructurado en forma de cuestionario con tópicos relevantes para una gestión que, de hecho, contribuya al desarrollo socio-ambiental, los Indicadores son un excelente instrumento de concienciación, aprendizaje y monitoreo de la responsabilidad social empresarial (RSE). Se estructuró la disposición en cuadros contiguos para auxiliar a la empresa también en la planificación de acciones: representan una escala evolutiva de parámetros de políticas y acciones que puede la empresa utilizar como referencia o inspiración para sus propias políticas y acciones.

Los indicadores Ethos son una herramienta para ayuda a las empresas en el sentido de permitir que incorporen en su gestión los conceptos y compromisos del desarrollo sostenible, se trata de crear un informe de diagnóstico elaborado por el Instituto Ethos, y no será utilizado para ningún otro fin.²¹

²¹ http://www3.ethos.org.br/conteudo/sobre-o-instituto/missao/#.Vd0IZiV_Oko, consultado febrero 20,2015.

Figura 4. MODELO ETHOS (INDICADORES ETHOS DE RESPONSABILIDAD)



Fuente: Elaboración propia

8.3.3 Modelo OIT, ANDI, Cámara Junior de Colombia

El modelo fue presentado inicialmente en 1987 por la Asociación Nacional de Industriales (ANDI), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Cámara Junior de Colombia (CJC), está estructurado de la siguiente manera:

Área interna: Se refiere a las respuestas y acciones de la empresa hacia sus trabajadores en tres campos:

- Características Socio-Laborales
- Servicios Sociales
- Integración y Desarrollo

Área externa: Se refiere al cumplimiento de la Responsabilidad Social con los demás interlocutores sociales con que se tiene relación, clasificándolos en tres campos:

- Relaciones Primarias
- Relaciones con la Comunidad
- Relaciones con otras Instituciones Para cada caso se definen las variables y los indicadores. "Las variables son aquellas actividades que en su contenido pueden variar y los indicadores reflejan esa variación" (ANDI). "Los indicadores son un medio y no un fin para llevar a cabo un control de la gestión" (J. M. Beltrán Pagio). En esta medida, las empresas deben definir indicadores que le aporten información para controlar su gestión en términos de eficiencia, eficacia, e impacto y eliminar aquellos que no aportan información relevante.

Eficiencia: Grado de aprovechamiento de los recursos. Hacer las cosas de la mejor manera posible.

Eficacia: Grado de satisfacción del cliente a través del producto o servicio (proyectos, programas). Lograr los resultados correctos.

Impacto: Evaluar el costo beneficio generado de acuerdo con los objetivos de cada programa, proyecto o actividad.

Para cada indicador se debe definir un rango de gestión para el control y evaluación y diseñar su medición haciendo los ajustes que sean necesarios de forma que brinden información oportuna y válida para la toma de decisiones. Un indicador debe dar valor agregado a la información, en consecuencia, a la hora de definirlo se debe tener en cuenta por lo menos:

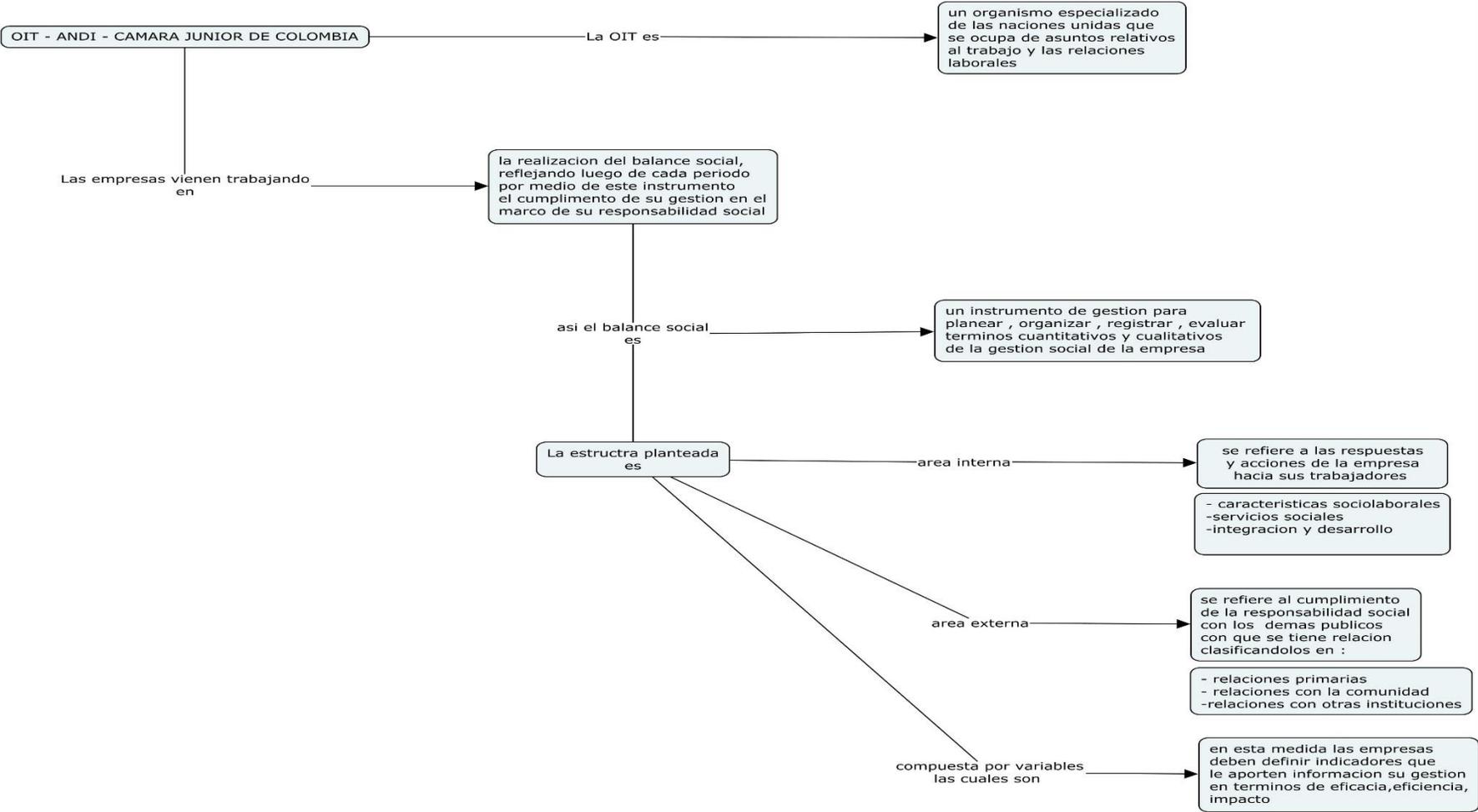
- Que la información que se recoge es útil, suficiente y real.
- Que las fuentes son fiables.

- Que la información se recoja oportunamente para tomar las decisiones de control o evaluación.
- La información para facilitar su proceso se debe sistematizar y definir si se presenta cualitativa o cuantitativamente.

Finalmente no se trata de presentar resultados, sino analizar los mismos en el marco de una Política Social y unos Objetivos Sociales.²²

²² NTP 687: Responsabilidad social de las empresas: Modelo de Balance Social de ANDI - OIT (I), disponible en:
http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_687.pdf, consultado Febrero 24,2015.

Figura 5. MODELO OIT, ANDI, CÁMARA JUNIOR DE COLOMBIA



Fuente: Elaboración propia

8.3.4 Modelo de Balance Social Propuesto por Jack Araujo

El balance social se puede definir como un mensaje que contiene, según una nomenclatura y unas modalidades precisas, una cierta cantidad de información racionalmente dispuesta, en términos de variables e indicadores así como cuadros y gráficos de tendencias que muestran el resultado de una gestión social en la empresa relativos al recurso humano dentro de la empresa en un período determinado.

La Contabilidad Social: La Contabilidad Social tiene tres vertientes todas vertebradas por un elemento común:

- Contabilidad del recurso humano.
- Contabilidad del balance social.
- Contabilidad ambiental.

Contabilidad del Recurso Humano: Es así, entonces, cuando al hombre se le ve como un recurso productivo más, como un instrumento con capacidad de generar utilidades, cuando se le ve en una relación de costo/beneficio, pero el beneficio no en términos no de bienestar social, sino en términos de rentabilidad para la empresa, se desprende de allí todo un sistema que conduce a proporcionar información para tomar decisiones para la mejor utilización de ese recurso; contabilidad que tiene un enfoque muy económico, muy pragmático, muy utilitarista y sin sentido humanista.

Contabilidad del Balance Social: Este otro enfoque ve al recurso humano como una persona que siente, que está regido por una serie de valores, que tiene expectativa de vida y que tiene necesidades de satisfacer.

En esa mira, la empresa se preocupa por recolectar información que le permita tomar decisiones en la vía de desarrollar una gestión social para mejor satisfacer esas necesidades y lograr en las personas un desarrollo integral, es decir, en lo material y espiritual.

Esto hace que los dos enfoques tengan no solo objetivos diferentes, sino también una estructura informativa diferente. Por ejemplo, la Contabilidad del Recurso Humano se desenvuelve dentro de un sistema de cuentas y se integra al sistema de cuentas financiero, no implica un sistema de cuentas, ni de informes aparte; mientras que la Contabilidad del Balance Social no conduce a un sistema de cuentas como las descritas arriba, sino a sistema informativo que no se rige por el principio de partida doble y que proporciona información a base de múltiples unidades de medidas, de indicadores, e índices mostrados a través de informes sociales, separados de los financieros, que permiten reflejar los esfuerzos que la

empresa realiza a través de su gestión social como respuesta a su responsabilidad social.

Contabilidad Ambiental: Resulta que la Contabilidad Ambiental es una mezcla de ambas cosas, es una perspectiva económica pero en equilibrio con los recursos sociales, al interior y exterior de la empresa. Hay intereses que buscan un progreso y un desarrollo económico, mientras que otros buscan un progreso en la persona, en el individuo.

De alguna manera estos dos tipos de intereses buscan conciliarse. Por lo tanto, la Contabilidad Ambiental debe consultar ambas cosas y por ello vamos a tener un sistema informativo que desemboca en las dos formas anteriores, es decir, en un sistema de cuentas para manejar la parte económica financiera, que se expresa a través de costos y gastos y un sistema informativo que desemboca en unos informes a base de indicadores, índices usando múltiples unidades de medición, no basados en el principio de partida doble, todo lo cual permite medir el impacto de la actividad económica de la empresa en la sociedad y en el ambiente, dentro y fuera de la empresa .

El balance social debe contener entre otras cosas lo siguiente:

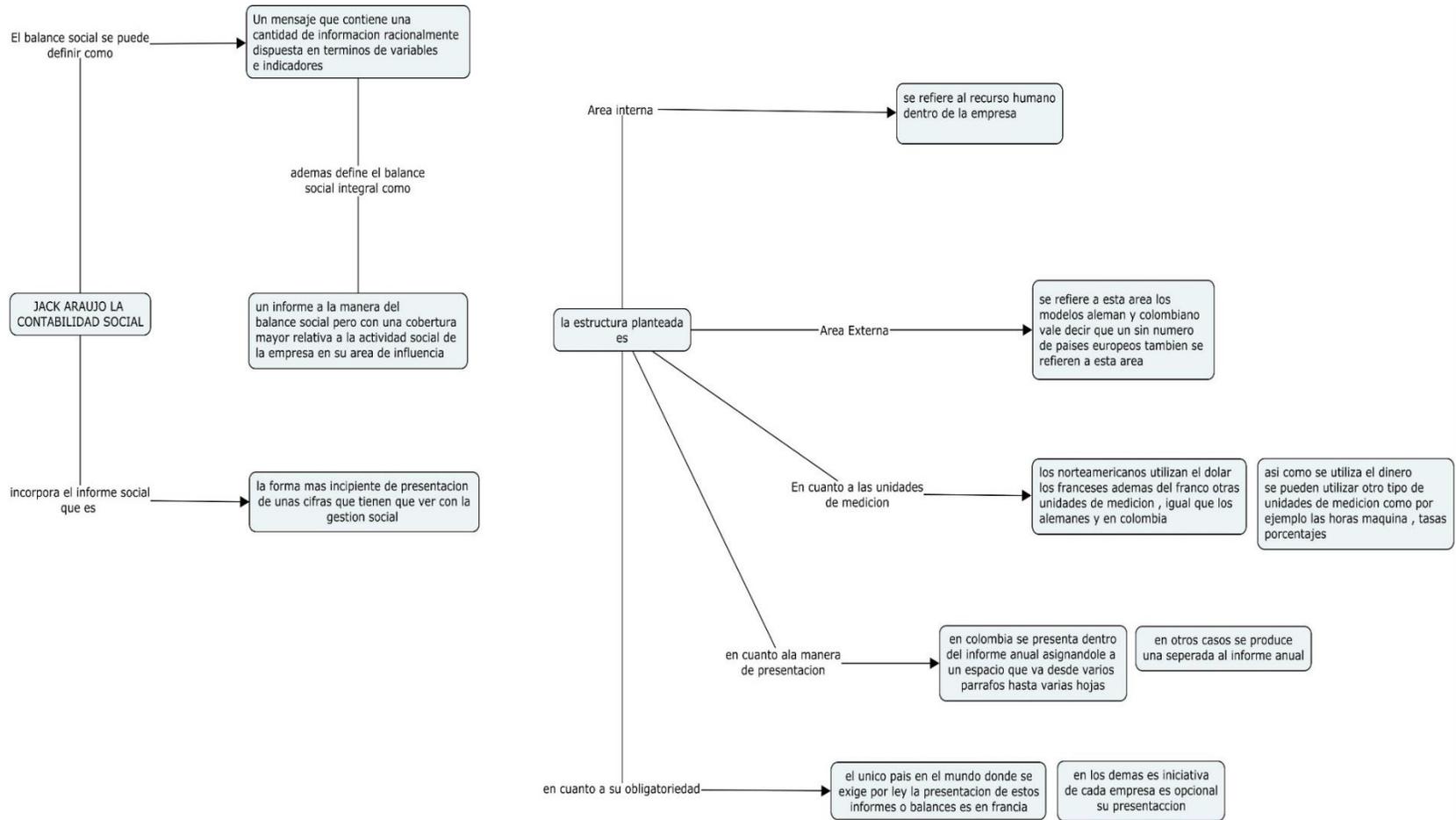
- Una presentación o introducción
- Una descripción de sus los objetivos y metas económicas y sociales
- Identificar su naturaleza y grado de responsabilidad social como empresa
- Identificar las variables e indicadores de su área interna y externa
- Todo ello ira acompañado con una serie de cuadros, gráficos , fotos y demás recursos visuales cuantitativos y cualitativos que permitan a los usuarios de la información tener una mejor visión de la gestión social de la empresa

Evaluación de los Resultados: Evaluar quiere decir

- Comparar los resultados reales con los previstos
- Calcular las variaciones ²³

²³ ARAUJO ENSUCHO, Jack. Contabilidad social (la contabilidad del recurso humano, la contabilidad del balance social, la contabilidad ambiental).

Figura 6. MODELO DE BALANCE SOCIAL PROPUESTO POR JACK ARAUJO



Fuente: Elaboración propia

8.4 ESTRUCTURA CONCEPTUAL E INSTRUMENTAL DEL BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL ADECUADA PARA COSERVICIOS S.A ESP

Tabla N° 5.

MODELOS DE BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL	VENTAJAS	DESVENTAJAS
MODELO GRI	1. Una de las ventajas que ofrece GRI es la posibilidad de comparar las memorias y sus indicadores entre empresas.	1. Los lineamientos de esta Guía son muy genéricos y pueden brindar información poco relevante para los interesados.
	2. Su estructura es sencilla, fácil de aplicar y basada en indicadores.	2. Indica la necesidad de consultar los stakeholders, pero no como debe hacerse.
	3. Sugiere el uso de indicadores, mayoritariamente numéricos cuantitativos.	3. Entiende la responsabilidad social y los informes como un ejercicio de responsabilidad social empresarial pero sin apuntar a la valoración o verificación externa.
	4. Refleja los aciertos y desaciertos que existen en la relación organización medio-ambiente.	4. No es de carácter auditable.
MODELO ETHOS	1. Representa la norma más completa en la autovaloración de las actividades empresariales relacionadas con RSE.	1. No solicita evidencias o pruebas, se basa en la información reportada por la empresa.
	2. Recoge y propone en muchos de los aspectos la elaboración y el cálculo de indicadores numéricos (cuantitativos).	2. Desconocimiento del tema y la carencia de referentes sociales para la construcción de indicadores cuantitativos así como su aplicación.
	3. Mide el impacto empresa comunidad, recursos de inversión social y estrategias de estructuración en el área social.	3. Existencia de un alto rango de subjetividad en la elección de las herramientas, principios e indicadores a diseñar.
	4. Los indicadores se diseñan de acuerdo a la importancia primordial de la empresa y debido al impacto que esta genera con la sociedad.	4. La interrelación con los stakeholders es muy limitada ya que se rige de acuerdo a la necesidad empresarial.
MODELO OIT	1. Brinda información detallada a	1. Corre el riesgo de ser

Continuación tabla N° 5		
MODELO OIT	la alta dirección para la toma de decisiones en la fijación de políticas y estrategias sociales.	excesivamente narrativo pudiendo llegar a ser hasta engorroso por el exceso de información, consiguiente superficial.
	2. Permite racionalizar los recursos con que cuanto la empresa evaluando la efectividad de los mismos.	2. Se detallan los aspectos sociales positivos de la empresa obviándose lo no realizado o lo que pueda suponer una valoración negativa de la actuación empresarial.
	3. Brinda un mayor conocimiento de las características socio-laborales del personal y la contribución de la empresa al desarrollo integral del hombre.	3. Obliga a que el catálogo de indicadores sociales a utilizar se mantenga constante lo cual comporta un riesgo de rigidez en la medida en que las necesidades informativas evolucionen.
	4. El balance social muestra la contribución de la empresa al desarrollo humano del país.	4. Su modelo solo se centra en los aspectos internos de la empresa sus trabajadores dejando de lado los aspectos externos importantes que afectan a la empresa.
MODELO ARAUJO	JACK 1. Enfatiza en que se propenda y se colabore en la relación empresa-universidad que se contribuya a la formación de dirigentes y que a través de los medios de comunicación se oriente a la opinión pública sobre ética, moral y en general sobre valores y principios.	1. Este es un modelo local lo cual no permitiría comparación con otro tipo de modelos internacionales.
	2. Se enfoca en que el recurso humano debe mirarse no solo desde su perspectiva económica y financiera sino también desde una óptica humana vistas como personas que sienten y tienen necesidades que satisfacer.	2. En Colombia las empresas no tienen siquiera una infraestructura informativa que les permita presentar un informe de esta naturaleza, y este tipo de informe debería ser preparado por las grandes y mediana empresas.
	3. El balance social tiene lugar justamente en el reconocimiento de que en la actividad empresarial hay también una responsabilidad social y la concepción que se tenga de lo social define el contenido del balance social.	3. El estado de desarrollo de nuestra empresa es aún incipiente lo característico en nuestro medio es la empresa pequeña y mediana en donde ni siquiera existe contabilidad financiera siendo que es una exigencia del estado.

Elaboración: fuente propia

8.4.1 Importancia del Modelo GRI

La importancia de escoger el modelo GRI de balance social y ambiental para la compañía de servicios públicos de Sogamoso S.A ESP recae en que este modelo de balance social acentúa la responsabilidad social empresarial con dichos colectivos, como son los aspectos de medio ambiente, relaciones con la comunidad ,sus trabajadores y en general todos los grupos de interés.

La naturaleza del balance social externo cambiara en relación directa a las necesidades del medio en que se desenvuelve la organización, a sus objetivos estratégicos, al rubro en que se desempeña y a las condiciones externas imperantes.

Es claro que publicar reportes de sustentabilidad se ha vuelto una fuerte tendencia entre las empresas mundiales. Los reportes de sustentabilidad se han convertido en una útil herramienta para mantener y construir la mayor ventaja competitiva de las empresas, la marca. Las empresas líderes que no hacen reportes de sustentabilidad integran una minoría y que hay una fuerte correlación entre una alta rentabilidad y la realización de informes de sustentabilidad en los negocios mundiales top.

Algunas de las grandes empresas top del mundo utilizan el modelo de balance social GRI, entre algunas marcas top están: Coca-Cola, Microsoft, IBM, General Electric y Nokia, hacen sus reportes sobre su economía, medio ambiente y performance social basados en los indicadores del GRI. El 80% de las mejores 15 marcas globales usan las guías de GRI para la realización de los reportes mencionados.²⁴

A nivel nacional encontramos también empresas que han adoptado el modelo GRI, como herramienta para realizar los respectivos informes ambientales y sociales algunas de ellas son: Ecopetrol, Compartir, Mineros S.A, Cafam, Colsubsidio, Telefónica, Empresa de telecomunicaciones de Bogotá ETB; entre otras.

Dentro de la escogencia del modelo GRI encontramos sus ventajas y desventajas para su implementación.

²⁴ Informes contables de responsabilidad social empresarial, disponible en: http://www.elcriterio.com/revista/ajoica/contenidos_5/carbiela_cristina.pdf, consultado marzo 11,2015.

8.4.2 Ventajas Y Desventajas de Implementar el Modelo GRI

Entre las ventajas más trascendentes se encuentran:

- Permite comunicarle al medio los aspectos positivos que ha tenido la actividad de la organización en un periodo determinado.
- Brinda la posibilidad de evaluar el logro de los objetivos de la empresa en relación al tema del cumplimiento de su responsabilidad social.
- Permite a la organización situarse y diferenciarse en el mercado local e internacional.
- Refleja los aciertos y desaciertos que existen entre la organización y el medio en el cual realiza sus actividades.

Con respecto a sus desventajas se pueden mencionar:

- La renuencia de los empresarios hacia él y hacia su implementación ello se debe a que por su intermedio se muestra mucha información que el empresario le interesa mantener en privado.
- Los datos cuando no son convenientes para la organización pueden ser susceptibles de ser manipulados por esta, para protegerse de eventuales resultados negativos que puedan afectar su valor económico – financiero.
- Poca frecuencia de auditoria de balances sociales por organismos fiscalizadores.²⁵

8.4.2.1 Razones por las Cuales Presentar el Balance Social

A continuación se mencionara cual es la importancia por las cuales las empresas deberían preparar y presentar su balance social;

1. Beneficios para el negocio de la empresa:

- agrega valor, imagen: un balance social crea diferencia en la imagen de la empresa, es un instrumento cada vez más valorado por los inversionistas y consumidores en el mundo.

²⁵ Informes contables de responsabilidad social empresarial, disponible en: http://www.elcriterio.com/revista/ajoica/contenidos_5/carbiela_cristina.pdf, consultado marzo 19,2015.

- Aumenta el atractivo de cara a los inversionistas, respaldo a proyectos de inversión: el balance social es un instrumento de validación que los analistas de mercado, inversionistas y organismos financieros incluyen en su lista de documentos para respaldar proyectos.
- Reduce costos producto de las crisis, minimiza riesgos: la comunicación fortalece los puentes de confianza entre las empresas y sus stakeholders reduciendo paralelamente los riesgos de un conflicto.
- Disminuye el riesgo de publicidad adversa, percepción: las empresas que dan cuenta de sus acciones están preparadas para guiar los intereses de sus consumidores y de otros stakeholders.
- identificación de potenciales conflictos, autoprotección: el esfuerzo por compilar toda la información requerida en un reporte social puede ayudar a identificar practicas o situaciones que pudiesen comprometer a la compañía esta pronta detección da la oportunidad a la compañía de resolver el problema antes de que terminen en costosas demandas legales.
- Mejora la efectividad organizacional, herramienta: el balance social es un instrumento moderno de gestión y una valiosa herramienta para estructurar medir y divulgar el ejercicio de la responsabilidad social en sus diversos escenarios por ejemplo un reporte social y medioambiental brinda a la compañía la oportunidad de reunir y apreciar más claramente la información sobre sus operaciones y sus impactos.
- Respuesta a la creciente demanda de transparencia, Mostrar más: Mas allá de los accionistas en el mundo de hoy existe una amplia variedad de grupos (activistas, medios de comunicación, organizaciones sin fines de lucro, etc.) tanto nacionales como internacionales que están presionando a las empresas para dar a conocer su desempeño en temas sociales y medioambientales.

2. Las nuevas demandas que surgen en las empresas:

Los inversores en general, sean locales o del extranjero, exigen informes de rentabilidad transparentes, que reflejen fielmente el desempeño de la empresa, y valoran a aquellas que además dan cuenta de su responsabilidad social.

Se debe tener presente que existen acuerdos internacionales suscritos entre países que establecen nuevas normas de operación, que demandan una alta calidad de los productos y servicios, y exigen un reporte de las actividades que reflejen íntegramente a la empresa.

El ejemplo más emblemático y reciente respecto de las demandas actuales, es el Libro Verde "Promoción de un Marco Europeo para la Responsabilidad Social de las Empresas", lanzado en julio de 2001 por la Comisión de la Comunidad Europea, con el objetivo de generar un debate sobre el concepto de RSE y definir instancias de trabajo que permitan construir una alianza de desarrollo para un marco europeo de promoción de la RSE.

Lo anterior constituye un hecho real de los avances pactados en materia económica. Es un espejo de las nuevas exigencias, que tanto la opinión pública, como los fondos de inversión demandan de una empresa moderna.

3. Consolida una intención o tendencia:

Existe una delgada línea entre lo que puede ser presentar información de responsabilidad social y lo que es presentar información del tipo de beneficencia social a los efectos de obtener resultados positivos desde un punto de vista de marketing: el Balance Social refleja el compromiso de la empresa en todas las áreas de RSE a través de un proceso continuado y no puntual.

Es así que la adopción de un modelo de Balance Social ayudará a las empresas a consolidar hasta ahora sus tímidas presentaciones de información en relación al tema de Responsabilidad Social. Así mismo la utilización de un modelo estándar adoptado por la mayoría de las empresas del mercado, las liberará de las presunciones de que su presentación de información sobre su responsabilidad social adopta un carácter exclusivamente de marketing o promoción de la empresa.²⁶

8.5 MODELO DE BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA COMPAÑÍA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE SOGAMOSO COSERVICIOS S.A ESP

El balance social está diseñado para que cualquier persona tenga acceso y total entendimiento acerca de este con el fin de que por este medio se pueda dar a conocer el estado actual de la empresa, sus características principales, sus acciones en pro de la comunidad, sus políticas de gobierno, sus ventajas y otros factores que al ser leídos por los grupos de interés se conviertan en una herramienta valiosa para la toma de decisiones.

²⁶ Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay DERES, disponible en: http://www.deres.org.uy/manuales_pdf/balancesocial.pdf , consultado abril 4,2015.

Aunque el balance social está diseñado para cualquier público este solo servirá para soporte en la toma de decisiones a la administración es por eso que el modelo de balance social utilizado para la Compañía de servicios públicos es el modelo GRI ya que este reflejara mayor claridad para los diferentes grupos de interés dando datos objetivos y fiables acerca de la gestión de la compañía en el ámbito interno y externo, permitiendo que la organización opte por escoger los indicadores más idóneos de acuerdo al perfil de la entidad.

Para la elaboración de la herramienta del balance social y ambiental para COSERVICIOS S.A ESP se utilizó la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad versión 3.1 es de aclarar que la versión 4.0 de esta guía se dio a conocer en mayo de 2013, pero se decidió usar la versión 3.1 ya que la nueva guía tiene un periodo de 2 años para su conocimiento y divulgación y según las directrices del GRI la guía 3.1 se puede utilizar hasta 31 de diciembre de 2015, pero la nueva guía no genera cambios relevantes ni en la estructura ni en la esencia de la herramienta generada.

La herramienta se diseñó en Excel mediante macros, lo cual hace más fácil el manejo para los usuarios de la información, además permite en que el usuario pueda imprimir de forma inmediata cualquier hoja de la herramienta, ya que esta adecuada para tener acceso oportuno de cada indicador así como de su información principal.

Una de las ventajas de esta herramienta es que, los datos que se generen para alimentar cada indicador está formulada para que de inmediato transmita la información al informe de gestión el cual estaría así listo para su presentación y se generaría en PDF. También cuenta con un manual que indica los aspectos generales para tener en cuenta al momento de alimentar la memoria de sostenibilidad.

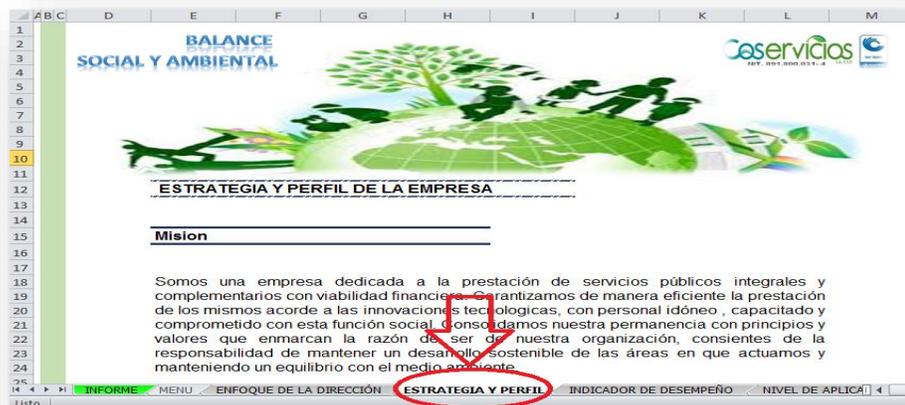
Para la presentación de la memoria se elaboró un menú para que los usuarios accedan de una forma más fácil y sencilla al contenido de la herramienta donde se encontrarán con los siguientes botones: estrategia y perfil de la organización, enfoque de la dirección, definición de los indicadores de desempeño, los niveles de aplicación, indicadores de desempeño económico, medio ambientales, prácticas laborales y trabajo digno, derechos humanos y sociedad.

Cada uno de ellos cuenta con información concerniente de cada indicador así como los datos que se requieren para alimentarlo de la manera adecuada y opciones de acceso rápido distribuidos de la siguiente manera:



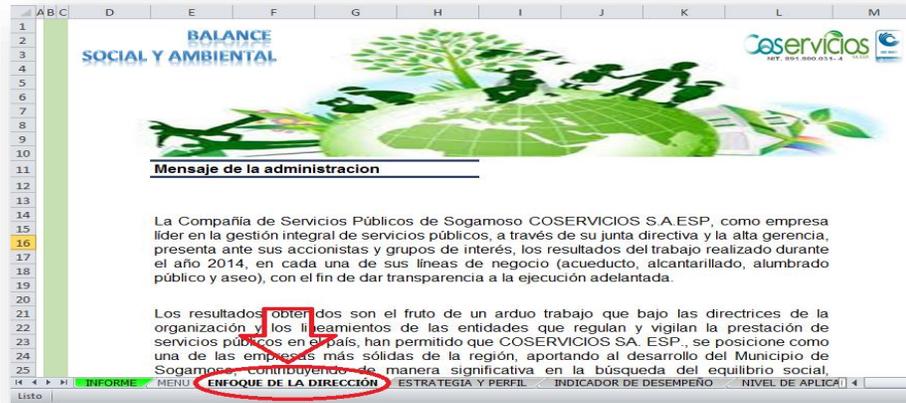
VER ANEXO N° 3

- 1- Como primer paso se quiere dar a conocer al lector de la memoria el perfil y el enfoque de la compañía, como sabemos esta memoria está guiada para aquellas personas que conozcan o no la compañía y puedan informarse sobre cuál es su información corporativa allí encontraremos (Misión, Visión, Política de Calidad, Objetivos de Calidad y sus Valores Corporativos) ubicado así:



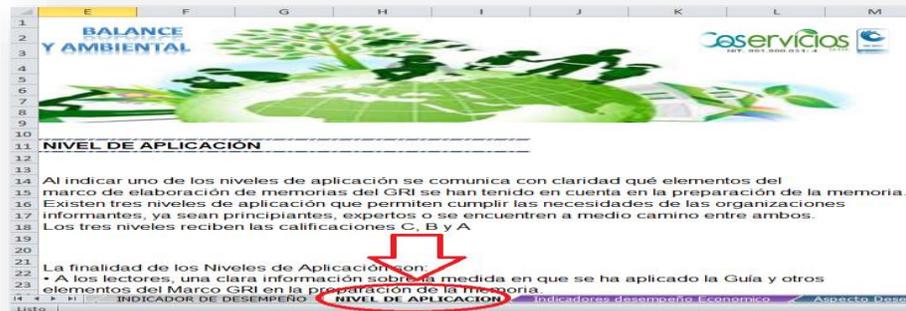
Ver ANEXO N° 3

- 2- Como segundo paso para la elaboración de la herramienta se defino el mensaje de la administración que es el enfoque que da su dirección acerca de la gestión de la empresa en cuanto a las actuaciones sociales y ambientales en el que hacer de la compañía enfocando la memoria de sostenibilidad a la responsabilidad social; ubicado dentro de la memoria de sostenibilidad así:



Ver ANEXO N° 3

- 3- Como tercer paso se procedió a definir los niveles de aplicación para calificar los indicadores ya que según el manual existen tres niveles de aplicación que permiten cumplir las necesidades de la organización las cuales son: C (principiantes), A (experto), B (intermedio). Los indicadores se clasificaron con un nivel C principiante en cuanto no han existido experiencias previas en la utilización de la guía para la elaboración de la memorias del GRI así:



Ver ANEXO N° 3

- 4- Como cuarto paso se procedió a identificar los INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONOMICO los cuales están subdivididos en aspecto presencia en el mercado y aspecto impactos económicos cada uno de ellos con su definición, indicando como recopilar los datos y su respectivo nivel de aplicación es de aclarar que para ello se escogieron los indicadores que mejor se acomodaban a la compañía y estos fueron los indicadores principales de cada aspecto y de cada indicador también cabe indicar que cada serie de indicadores **tiene una codificación que es la sugerida por la guía GRI**; al hacer “click” en cada uno de estos encontraremos su respectivo indicador así:



Ver ANEXO N° 3

- 5- Como quinto paso, ya definidos los indicadores económicos se procede a definir los INDICADORES DE DESEMPEÑO MEDIO AMBIENTE este tipo de indicadores se subdividen en Materiales, Energía, Agua, Biodiversidad, (Emisiones, Vertidos y Residuos), Productos y Servicios, Cumplimiento Normativo cada uno de estos botones guiara al usuario a los indicadores que lo componen; cada uno de ellos con su definición, indicando como recopilar los datos y su respectivo nivel de aplicación y codificación propia.



Ver ANEXO N° 3

- 6- Como sexto paso se definen los INDICADORES DE DESEMPEÑO SOCIALES PRACTICAS Y TRABAJO JUSTO para ello se tomaron los indicadores principales recomendados por la guía GRI los cuales son aspecto empleo, relaciones empresa/trabajadores, aspecto salud y seguridad en el trabajo, aspecto formación y educación , aspecto diversidad e igualdad de oportunidades ubicado así en la herramienta:



Ver ANEXO N° 3

- 7- Como séptimo paso se definen los INDICADORES DE DERECHOS HUMANOS que a su vez se subdividen en aspecto prácticas de inversión y abastecimiento, aspecto no discriminación , aspecto libertad de asociación y convenios colectivos , aspecto trabajo forzados cada uno de estos compuesto por su indicador o su serie de indicadores ubicados así:



VER ANEXO N° 3

- 8- Como octavo paso se procedió a definir los INDICADORES DE DESEMPEÑO DE SOCIEDAD los cuales son la última serie de indicadores definidos por la guía estos a su vez se subdividen en aspecto comunidad, aspecto corrupción y aspecto cumplimiento normativo ubicados así:



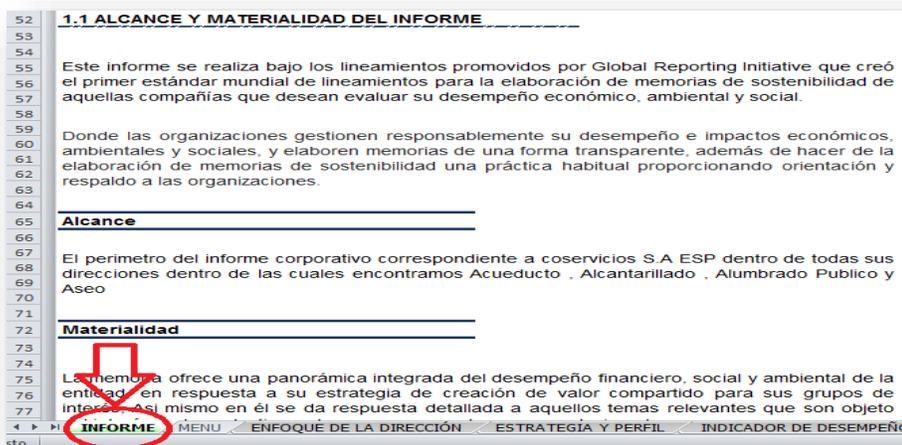
VER ANEXO N° 3

- 9- Por último se dejan vinculados todos los indicadores para que al finalizar todos los indicadores estos se vean reflejados en un informe de tipo empresarial y así sea más fácil su divulgación y conocimiento por parte de los grupos de interés tanto internos como externos a la compañía , cuenta con un encabezado y pie de página que solo puede apreciarse al momento de la impresión, el informe cumple con los requerimientos del GRI donde se ven reflejados el perfil de la empresa , la materialidad, los grupos de interés y los indicadores así:



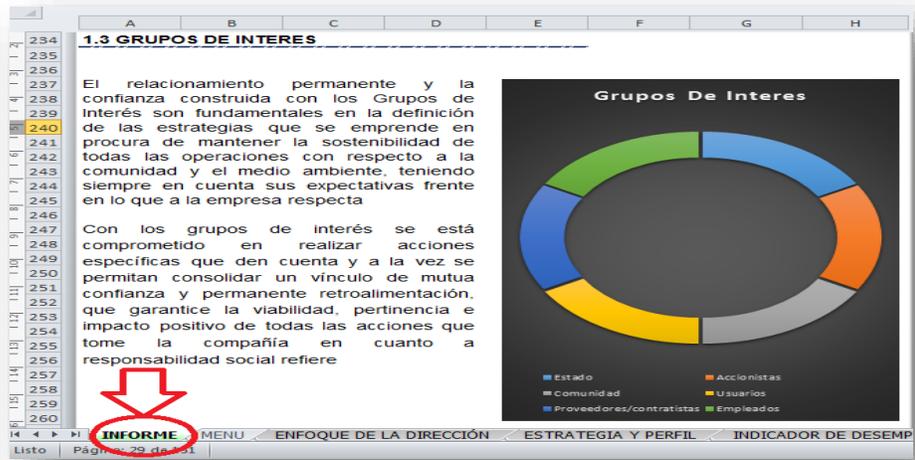
Ver ANEXO N° 3

- En el informe encontramos también la materialidad y el alcance del informe y la memoria así:



Ver ANEXO N° 3

- Seguidamente encontramos el perfil de la compañía el mensaje de la administración y sus grupos de interés así:



VER ANEXO N° 3

- Por ultimo encontramos desglosado en un resumen de indicadores GRI el informe corporativo integrado uno a uno los indicadores con su respectiva conclusión así:

1.4 RESUMEN INDICADORES GRI INFORME CORPORATIVO INTEGRADO

INFORMACION SOBRE EL ENFOQUE DE GESTION Y/O DIRECCION

INDICADORES DEL MODELO GRI

INDICADORES DE DESEMPEÑO ECONOMICO

CODIGO	NOMBRE	DEFINICION	RESULTADOS
EC1	Valor economico generado y distribuido incluyendo costes de explotacion a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad . beneficios distribuidos y pagados a proveedores de capital y a gobiernos	Este indicador se tendra en cuenta el valor economico generado , distribuido y retenido	VEC: 0 VED: 0 VER: 0
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las organizaciones sus inversores y	El cambio climatico supone tanto riesgos como oportunidades para las organizaciones sus inversores y	La organizacion debe contar con un comité de medio ambiente que

INFORME

VER ANEXO N° 3

9. CONCLUSIONES

- Los canales de comunicación entre los responsables de los procesos y la Dirección no son adecuados, lo que trae como consecuencia el no cumplimiento de los requisitos de la información de oportunidad y veracidad
- Las acciones realizadas por la compañía en materia de responsabilidad social tienen un alto impacto dentro de la comunidad en la cual opera teniendo total aceptación por parte de la ciudadanía con las diferentes actividades adelantadas tanto a nivel externo como interno velando siempre por el bienestar social y ambiental
- No existe un modelo estándar de balance social ya que cada país tiene libertad de establecer su normatividad local sin apartarse de las normas internacionales vigentes, cada empresa establece que modelo de balance social y ambiental es el más adecuado y que indicadores son los más útiles para cuantificar las acciones que la empresa ha tomado para responder a las diferentes necesidades de los grupos de interés
- La escogencia del modelo GRI para COSERVICIOS S.A ESP como se pudo evidenciar es el modelo más adecuado en cuanto ya se han tenido experiencias exitosas en su implementación tanto a nivel nacional como internacional y además permite la comparación con otras empresas que usen este modelo
- La elaboración de la herramienta es un instrumento que ayuda a la gestión de la compañía y a mostrar la información social y ambiental de una forma más organizada para que esta se pueda dar a conocer de una forma más entendible a los diferentes grupos de interés

10. RECOMENDACIONES

- Establecer los mapas de riesgo por procesos para lograr administrar de una forma adecuada los riesgos que se puedan presentar a futuro y mejorar los canales de comunicación entre los responsables de los procesos y la Dirección
- Que se continúen desarrollando este tipo de prácticas sociales y ambientales guiadas a toda la comunidad en general ya que su impacto es positivo y en la medida de lo posible se aumente su frecuencia y su cobertura
- Se hace necesario la realización de capacitaciones por parte de la empresa a sus funcionarios como a sus directivos para dar a conocer tanto los diferentes conceptos de responsabilidad social , modelos de balance social tanto nacionales como internacionales y aquellas actividades que la empresa realiza en pro de la comunidad y de sus trabajadores
- Abrir espacios para asegurar la máxima relación y diálogo con los grupos de interés como lo es el estado, accionistas, comunidad, usuarios, proveedores y empleados buscando la inclusión de todos, con lo cual se busque acercar al máximo la entidad, ofreciéndoles toda la información relevante en todo momento y que se puedan hacer partícipes de la gestión, la estrategia corporativa como cualquier otra cuestión que sea de su total interés y que estos puedan hacer aportaciones valiosas

11. BIBLIOGRAFIA

ARAUJO, Jack. Contabilidad Social, Bogotá, Colombia. Editorial Kimpres Ltda 2006.

CAMPOS MENENDEZ, Hernando. El Balance Social, Separata Revista de Empresa N° 44, 1978.

COLOMBIA. SUPERINTENDECIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS: Modelo general de contabilidad para entidades prestadoras de servicios públicos.

CONGRESO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA, Ley 142 de 1994, diario oficial No. 41433 de 11 de Julio de 1994.

FRIEDMAN, Milton. Capitalismo y libertad. Ediciones Rialp. 1966.

INFORME DE GESTION 2013, Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso COSERVICIOS S.A ESP.

INFORME DE GESTION 2014, Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso COSERVICIOS S.A ESP.

KELLER REBELLON, El Balance Social; Ponencias y Comunicaciones AECA. Instituto de Planificación Contable, Ministerio de Economía y Hacienda, Madrid, 1983.

QUIÑONEZ RIZO, Edgar. Responsabilidad ambiental empresarial, Bogotá Ediciones de la U, 2012.

REY, Françoise. Introducción a la Contabilidad Social. Francia, Editorial Paidós 1978.

MARTÍNEZ HERRERA, Horacio. Responsabilidad social y ética empresarial, Bogotá Ecoe ediciones, 2010.

MORENO, Ana. URIARTE, Luis Miguel. TOPA Gabriela, La responsabilidad social empresarial: oportunidades estratégicas, organizativas y de recursos humanos, Ediciones pirámide (Grupo Anaya, S.A) 2010.

BOTIA, Carlos Eduardo y SERRANO, Edgar Fernando. Contexto de la responsabilidad social empresarial y el balance social como instrumento para la

Planeación y toma de decisiones ilustrado en empresas del corredor industrial de Sogamoso, Trabajo de grado (contaduría pública) .Sogamoso Boyacá: Universidad Pedagógica y Tecnológica de Colombia.

12. INFOGRAFIA

Global Reporting Initiative, Disponible en:

<https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>

Balance ambiental, Disponible en:

<http://www.conocimientosweb.net/portal/article977.html>

Contabilidad Social y Ambiental, Concepto de Bienestar ambiental, Disponible en:

http://www.econ.uba.ar/www/institutos/secretaradeinv/ForoContabilidadAmbiental/t rabajos2010/T_Panario_Cuentas_ambientales_plan_de_cuentas_integrado.pdf

Compromiso Social, Disponible en: <http://johnelkington.com/>

Coservicios S.A ESP, Disponible en: <http://www.coserviciosesp.com.co/>

Cuentas ambientales, Disponible en:

<http://www.econ.uba.ar/www/servicios/Biblioteca/bibliotecadigital/institutos/cics/a4n1/>

Declaración de rio sobre el medio ambiente, Disponible en:

http://www.urjc.es/ceib/espacios/gvulnerables/documentos/desarrollo/docs/Declaracion_Rio_1992.PDF

El balance social y la comunicación de la empresa con la sociedad, Disponible en:

http://comunicacionsostenible.co/docs/0-A-3c7REDES_2.pdf

Informes contables de responsabilidad social empresarial, Disponible en:

http://www.elcriterio.com/revista/ajoica/contenidos_5/carbiela_cristina.pdf

La responsabilidad social un compromiso mundial, Disponible en:

<http://www.gestiopolis.com/Canales4/ger/respsocial.htm>

LEY 99 DE 1993, Disponible en:

<http://www.oas.org/dsd/EnvironmentLaw/Serviciosambientales/Colombia/Ley99de1993demedioambienteColombia.pdf>

Manual para la Preparación e Implementación del Balance Social en el Uruguay

DERES, Disponible en: http://www.deres.org.uy/manuales_pdf/balancesocial.pdf

Modelo de Balance Social ETHOS, Disponible en:

http://www3.ethos.org.br/conteudo/sobre-o-instituto/missao/#.Vd0IZiV_Oko

Modelo de Balance Social de ANDI – OIT, Disponible en:

http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_687.pdf

Recreación y bienestar social empresarial, concepto de bienestar social, Disponible en: <http://www.funlibre.org/portafolio/empresarial.php>

Responsabilidad social de las empresas: modelo GRI, Disponible en: http://www.mapfre.com/documentacion/publico/i18n/catalogo_imagenes/grupo.cmd?path=1078005

Responsabilidad Social empresarial (RSE), Disponible en:

<http://www.gerencie.com/responsabilidad-social-empresarial-rse.html>

Teoría triple línea de base, Disponible en: <http://www.Johnelkington.com>

13. ANEXOS

ANEXO 1 (INFORME DE GESTION 2014)

- **DIRECCION DE PLANEACION Y DESARROLLO**

- ❖ **Campaña Recolección de Pilas**

En la celebración de la primera segunda Reciclatón de COSERVICIOS S.A. ESP., se incluyó la recolección de pila AA, pila AAA, pila C, pila D, pila cuadrada y baterías para celular; es así como se dispuso contenedores para tal fin y se recogieron 8.000 pilas y 700 baterías.

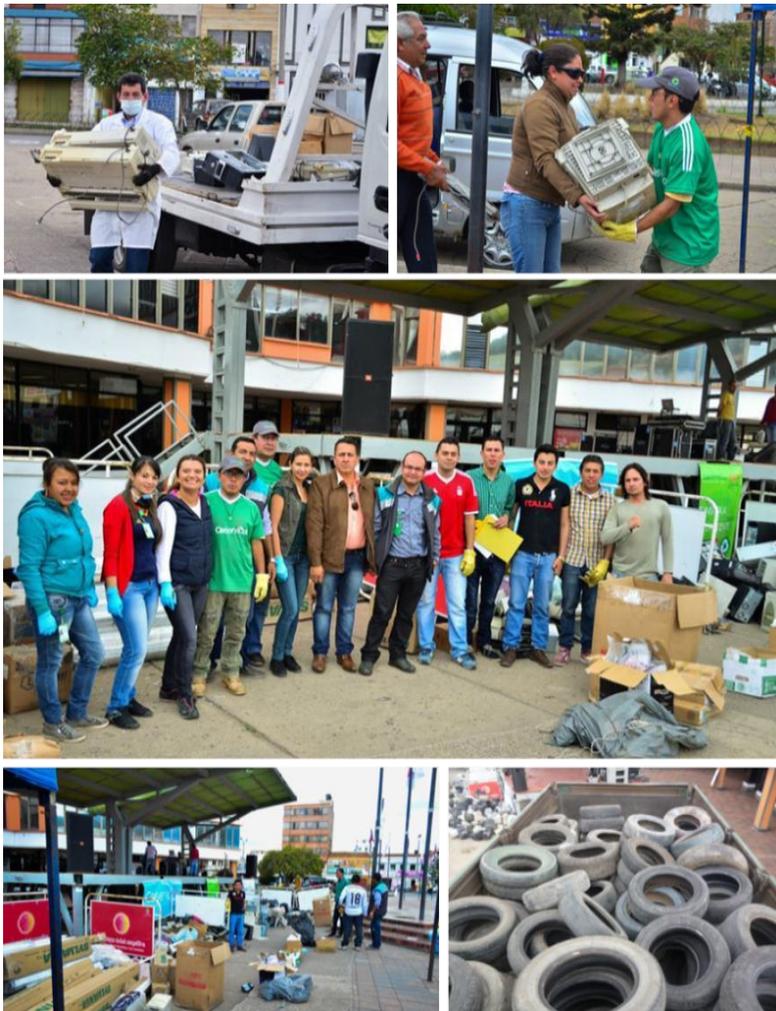


Recolección y Clasificación de Pilas – Primera Reciclatón 2014

- ❖ **Primera y Segunda Reciclatón - Campaña Día Mundial Del Reciclaje**

Los funcionarios de la Dirección de Planeación y Desarrollo de la Empresa, planearon y llevaron a feliz término la Primera y Segunda Reciclatón COSERVICIOS S.A. ESP 2014, se contó con el apoyo de estudiantes de





Control Ambiental del SENA y funcionarios de CORPOBOYACÁ. Al desarrollo de estas actividades acudió la ciudadanía en general, las instituciones educativas, corporaciones y entidades locales que se hicieron presentes en esta labor de carácter ambiental.

Se recogieron 11.130 kilogramos de equipos de cómputos, elementos entregados a la ANDI en la ciudad de Bogotá, entidad encargada de la disposición final de los mismos, 2.5 toneladas de medicamentos vencidos, 400 llantas y 6.000 luminarias.

Segunda Reciclatón 19 de septiembre de 2014

❖ Concientización Selección en la Fuente

Los directivos y funcionarios de la empresa contratista y los funcionarios de la Dirección de Planeación y Desarrollo, realizaron una actividad callejera con el fin de concientizar a la ciudadanía en general sobre barrido y embellecimiento de calles, avenidas y fuentes de parques, así como de selección y disposición de residuos sólidos domiciliarios en la fuente, en el recorrido por varias zonas de la ciudad se mostraron piezas publicitarias y se entregaron cartillas ilustrativas de recolección de residuos.

❖ Medicamentos Vencidos

En el año 2014 se realizó la recolección de medicamentos vencidos de uso doméstico y veterinario, para la ciudadanía en general, con el fin de efectuar una correcta disposición final de los mismos, como resultado de esta actividad se recogieron 106 kilogramos de medicamentos que fueron entregados a la firma ASEI (Asesorías, Servicios Ecológicos e Industriales) entidad encargada de la correcta disposición final de los mismos.



Entrega de pilas y medicamentos vencidos

❖ Supervisión del Convenio 2013-0018 con Corpoboyacá

Con la Corporación Autónoma Regional de Boyacá, se inició un convenio cuyo objeto es aunar esfuerzos para el fortalecimiento de la capacidad técnica, financiera e interinstitucional, entre CORPOBOYACA y COSERVICIOS S.A ESP., para el desarrollo y establecimiento del programa de educación ambiental, para la minimización y separación de residuos sólidos en la fuente,

como actividad primordial para el impulso del aprovechamiento y valorización de residuos sólidos urbanos. Es por ello, que se elaboraron 36.000 cartillas guía para la minimización y separación en la fuente. Actualmente se han realizado dos prórrogas con el fin de culminar la totalidad todas de las actividades descritas.

❖ Banco de Proyectos

Se crea el Banco de Proyectos a partir de 2014, con la inscripción de los proyectos realizados por Planeación y Desarrollo de COSERVICIOS S.A. E.S.P., se gestionó la inclusión de todos los proyectos emanados de las otras direcciones.

❖ Diseño y Construcción de Decoración Navideña Para El Centro Administrativo

Los funcionarios de la Dirección de Planeación y Desarrollo, tuvieron la iniciativa de diseñar y elaborar cuatro figuras navideñas en material reciclable (PET), las que adornaron la zona peatonal interna de la Empresa. Esta actividad tuvo otra conexas que fue el curso a 75 personas, entre las que estuvieron madres cabeza de hogar, funcionarios de COSERVICIOS S.A. ESP, y ciudadanos del común, dictado por el SENA Regional Tunja CEGAFE.



❖ Sensibilización del Sistema de Gestión de la Calidad

Se evidencia la sostenibilidad que se ha venido adelantando al Sistema Gestión de la Calidad – SGC, en la búsqueda del cumplimiento de la Política y objetivos

de la Calidad, el mejoramiento continuo, así como su contribución al cumplimiento de los objetivos misionales.

Se realizaron jornadas de sensibilización sobre el Sistema de Gestión de la Calidad, con el enfoque “Desarrollo de acciones de Mejora aplicadas a Sistemas de Gestión” y “Principios básicos de un Sistemas de Gestión de Calidad”, dirigidas a los funcionarios en sus diferentes procesos.

COSERVICIOS S.A ESP., continuo con el proceso de Inducción y Re-inducción a los funcionarios, realizando visitas de conocimiento a la Planta de Tratamiento de Agua Potable – PTAP, Planta de Tratamiento de Aguas Residuales – PTAR, y Re lleno Sanitario Regional Terrazas del Porvenir.



- **DIRECCION DE ASESORIA LEGAL**

- ❖ Donación

En el año 2014 la Empresa apoyó a diferentes Clubes, Escuelas, Comunidades, Asociaciones y Juntas de Acción Comunal, tales como:

- ESCUELA DE FORMACION MULTIDEPORTIVA SUAMOX IRDS
- CLUB DEPORTIVO CALVARY CYCLING DE SOGAMOSO
- CLUB DEPORTIVO SOGAMOSO FUTBOL CLUB
- COMUNIDAD BARRIO EL DIAMANTE
- CLUB DEPORTIVO DE FUTBOL INDEPENDIENTE FUTBOL CLUB DE SOGAMOSO

- LIGA DE TAEKWONDO DE BOYACA
- CLUB DEPORTIVO SOGAMOSO FUTBOL CLUB
- ESCUELA DE FORMACION MULTIDEPORTIVA VALLE DEL SOL
- JUNTA DE ACCION COMUNAL DE LA VEREDA SAN JOSE DEL PORVENIR
- CLUB DEPORTIVO DE FUTBOL AMIBANK DE SOGAMOSO
- ASOCIACION DE CAPACITACION INFANTIL DE SUGAMUXI "ACISUG"
- CLUB DEPORTIVO LOS BARRIGONES
- ASOCIACIÓN DE CICLISMO CICLOBOY
- CLUB DEPORTIVO MOMIO SOUND CAR SOGAMOSO
- CLUB DEPORTIVO ASOEXFIN
- FUNDACION NUEVO AMANECER
- CLUB DEPORTIVO REAL ORION
- CLUB DEPORTIVO ICAROS BMX DE SOGAMOSO

- **DIRECCION DE RECURSOS HUMANOS**

Durante el 2014, se adelantó programas de Capacitación, Bienestar Social, Salud Ocupacional, comunicación, deporte y cultura; acompañamiento de procesos de mejora con la aplicación de herramientas tecnológicas como SYSMAN, INTRANET y PAGINA WEB; fomentando la integración, comunicación, competencias, sana convivencia y confianza entre los funcionarios.

- ❖ Talento Humano

En el año 2014 se contó con ciento veintitrés funcionarios, distribuidos así:

CARGO	2013			2014		
	MUJER	HOMBRE	TOTAL	MUJER	HOMBRE	TOTAL
DIRECTIVO	7	15	22	7	15	22
ADMINISTRATIVO	19	21	40	17	20	37
OPERATIVO		64	64		64	64
TOTAL	26	100	126	24	99	123

❖ Préstamos y Apoyos Económicos

Como incentivo a la gestión y acuerdos laborales, COSERVICIOS SA.ESP, en el año 2014, contribuyó al Bienestar Social de los funcionarios, mediante auxilios y préstamos económicos:

AUXILIOS	ACUMULADO 2014					
	CONVENCIONAL		ESPECIAL		TOTAL	
	No.	VALOR	No.	VALOR	No.	VALOR
MEDICAMENTOS	23	9,588,851	5	1,555,400	28	11,144,251
ANTEOJOS	82	41,000,000	15	8,624,054	97	49,624,054
MEDICOS	27	16,319,774	3	3,067,544	30	19,387,318
TRANSPORTE	14	8,068,200	0	0	14	8,068,200
EDUCATIVO	74	43,940,040	10	8,229,809	84	52,169,849
MATERNIDAD	4	1,200,000	0	0	4	1,200,000
DEFUNCIÓN FAMILIAR	3	22,273,033	0	0	3	22,273,033
TOTAL	227	142,389,898	33	21,476,807	260	163,866,705
PRESTAMO DE VIVIENDA	10	146,000,000	1	14,000,000	11	160,000,000
PRESTAMO DE CALAMIDAD	5	24,000,000	0	0	5	24,000,000
TOTAL	15	170,000,000	1	14,000,000	16	184,000,000

❖ Capacitación

En el año 2014 se alcanzó un 64% de la capacitación programada en el periodo; logrando una efectividad del 100%. Los temas tratados fueron los siguientes:

- PRIMEROS AUXILIOS
- ATENCIÓN Y MANEJO DEL CLIENTE
- EXCELENCIA EN EL SERVICIO
- ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO
- COMPETENCIA LABORAL – SERVICIO AL CLIENTE
- NORMAS DE TRANSITO LEY 1696
- COMPETENCIA LABORAL – REDES DE ACUEDUCTO

❖ Salud Ocupacional

La Compañía de Servicios Públicos de Sogamoso COSERVICIOS S.A. ESP., dio cumplimiento a la legislación legal vigente (Ley 9 de 1979, Resolución 2400

de 1979, Resolución 1016 de 1989, Decreto 1295 de 1994, Ley 776 de 2002, Ley 1562 de 2012, Resolución 1409 de 2012 y demás normas Legales vigentes.

❖ Acciones Con ARL Positiva

- Capacitación a integrantes del Comité Paritario de Salud Ocupacional (COPASO), investigación de accidentes, manejo de equipos autónomos de respiración (AUTOCONTENIDOS) en caso de emergencia con cloro; fontaneros de acueducto y alcantarillado. Responsabilidad civil y penal en riesgo laboral a Jefes y Directores. Brigadas en primeros auxilios, acueducto, alcantarillado, aseo, administrativo. Elementos de protección personal, acueducto y Alcantarillado. Manejo Equipos contra incendio Operativo. Evacuación y rescate, Aseo y Administrativo.
- Socialización política de seguridad y salud en el trabajo, consumo de alcohol, drogas y cigarrillo.
- Inspección locativa a la unidad de acueducto y alcantarillado.

• **GERENCIA LIDERAZGO Y COMPROMISO**

❖ Premios ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial

En el marco del 16º Congreso ANDESCO de Servicios Públicos, Comunicaciones, TIC y TV, realizado en el Centro de Convenciones Cartagena de Indias, el 27 de junio de 2014, se entregaron los Premios ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial en su novena versión. Este premio busca reconocer a las Organizaciones colombianas el esfuerzo que vienen adelantando en torno a la RSE, conjugando aspectos ambientales, sociales y económicos, inherentes al desarrollo sostenible.

A nivel nacional en el 2014 se postularon Ciento Sesenta y Cuatro (164) organizaciones y Cincuenta y Nueve (59) clasificaron como finalistas, reflejando el interés del empresariado colombiano en la implementación de la responsabilidad social.



Recepción Premio ANDESCO Cartagena de Indias

COSERVICIOS S.A. ESP., obtuvo el premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial, por mejor entorno de trabajo para empresas de servicios públicos y comunicaciones. De otra parte fue posicionada como finalista en las siguientes categorías:

- Premio ANDESCO a la Responsabilidad Social Empresarial por mejor entorno de mercado para empresas de servicios públicos y comunicaciones.
- Premio ANDESCO a la responsabilidad social empresarial por mejor entorno ambiental para empresas de servicios públicos y comunicaciones.

❖ Mundialito “YO ME LA JUEGO POR EL RECICLAJE”

La compañía de Servicios públicos de Sogamoso S.A. ESP, patrocinó a más de 300 niños y jóvenes entre los 10 y 16 años, con implementos deportivos en el Mundialito de Futbol “YO ME LA JUEGO POR EL RECICLAJE”. La inscripción al evento se hizo mediante la entrega de botellas plásticas, logrando conseguir más de 1.000 las cuales se utilizaron para la elaboración de figuras navideñas ubicadas en los espacios públicos de la ciudad.

El gerente de la Empresa Leonardo Andrés Plazas Vergel resaltó el compromiso de los jóvenes al contribuir y tomar conciencia del reciclaje ayudando al cuidado del medio ambiente.



Equipos Mundialito con su Patrocinador

Dirección y/o Dependencia: FINANZAS Y ADMINISTRACIÓN

N°	PROGRAMAS Y/O PROYECTOS DE INVERSIÓN	META	ACTIVIDADES ESPECÍFICAS	RECURSOS		RESPONSABLE	INDICADOR	PROGRAMACIÓN		CAUSA DEL APLAZAMIENTO	REPROGRAMACIÓN		PORCENTAJE DE AVANCE A _____	CRONOGRAMA												Observaciones												
				COSERVICIOS	OTROS			Inicio COMUNA	Fin COMUNA		Inicio COMUNA	Fin COMUNA		Programado						Ejecutado																		
														E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D		E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D
1	NIC Y NIIF	Continuación del desarrollo de la transición establecida por el CTCP y la SSPD para la adopción de las NIC y LA NIIF	1. Capacitación y socialización de la normatividad del CTCP (Consejo Técnico de la Contaduría Pública) y demás entes encargados de la adopción de la Normas Internacionales 2. Identificación del grupo a que pertenece la empresa y remitir datos preliminares requeridos por la SSPD 3. Análisis y definición de políticas contables bajo los parámetros de normas internacionales adaptadas para aplicarlas en la empresa, ajustes de los procedimientos, controles, manuales y otros. 4. Readequación y desarrollo de los paquetes de información contable. 5. Formalización y presentación de estados financieros bajo estándares internacionales.	\$66.000.000,00		Comité Coordinador y Comité de apoyo de las NIC y NIIF	Avance Proceso NIC Y NIIF	01/02/2014	31/12/2014	Regulación pendiente del CTCP y Ley de garantías	01/09/2014	31/12/2014	40%	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Sólo este el tercer trimestre se establece a que grupo pertenecemos
2	INTERFAZ DE ALMACEN A CONTABILIDAD	Implementar la interfaz de Almacén a Contabilidad	1. Análisis elementos devolutivos 2. depuración del inventario de devolutivos ingresados a la plantilla sysman 3. Configurar el módulo de interfaz de almacén a contabilidad 4. Revisar la información generada 5. Análisis de impactos en cuentas contables frente a saldos de almacén 6. Formalización de ejecución de nuevos procedimientos con la generación de interfaz	\$26.000.000,00	Contrato sysman	D. Finanzas y admón, contabilidad y apoyo de la Dirección Informática	Generación de Interfaz de todos los elementos	01/02/2014	31/12/2014	N.A	N.A	N.A	90%	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Se efectuó seguimiento a la interfaz
3	GENERACION DE ARCHIVO PLANO PARA SUBIR INFORME DE GASTOS Y COSTOS	Revisar el proceso de generación de archivo plano de la distribución de las actividades de costos y gastos	1. Análisis de los resultados 2. Seguimiento y comprobación de la información	\$26.000.000,00	Contrato Sysman	D. Finanzas y admón, costos y Dirección de Informática	Generar archivo plano para la SSPD	01/03/2014	31/12/2014	la ley de garantías y programación de capacitación con sysman	01/07/2014	31/12/2014	5%	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	sysman estará enviado la plantilla para hacer una prueba preliminar
4	CALIFICACION	Mantener o incrementar el nivel de calificación de la empresa obtenida con la firma de reconocimiento nacional FITCH RATINGS COLOMBIA S.A.	2. Sustentar la información para la calificación 3. Otorgamiento de la certificación de calificación	\$17.000.000,00		D. Finanzas y admón apoyo unidades de costos y contabilidad.	Mejorar la Calificación	01/06/2014	31/10/2014	N.A	N.A	N.A	100%	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Se cumplió con la calificación
5	ORGANIZACIÓN DE ARCHIVO	Optimizar el proceso de manejo de archivo documental	1. Capacitación del personal encargado de la producción de documentos 2. Programar fechas por parte de la oficina de archivo 3. Organizar las transferencias recibidas 4. Reubicación archivo central	\$30.000.000,00		D. Finanzas y admón, contabilidad y comité de Archivo	Archivo organizado	01/02/2014	31/12/2014	N.A	N.A	N.A	50%	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	Se ha avanzado de acuerdo a las necesidades de las dependencias
6	SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO	Optimizar el proceso del sistema de gestión documental	1. Capacitar al personal de todas las dependencias de la producción de documentos 3. Seguimiento las transferencias del proceso	\$20.000.000,00		D. Finanzas y admón Sistemas y demás dependencias de la Empresa	manejo ORFEO todas las dependencias	01/03/2014	31/12/2014	ley de garantías contratación	01/07/2014	31/12/2014	10%	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	eventualmente se esta observando el orfeo en las dependencias
7	MANTENIMIENTO CENTRO ADMINISTRATIVO	Mejoramiento de las instalaciones centro administrativo	1. Mantenimiento rampa centro administrativo 2. Arreglos entrada escalera a COSERVICIOS centro administrativo y otros	\$15.000.000,00 \$10.000.000,00		87 Finanzas y admón		01/02/2014	31/12/2014	ley de garantías contratación y de acuerdo a las necesidades de las dependencias.	NA	NA	50%	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	E	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	D	se han hecho arreglos a varias oficinas del centro administrativo, se efectuó arreglo a la escalera interna

ANEXO 3. CD

**BALANCE SOCIAL Y AMBIENTAL COSERVICIOS MODELO GRI REMITIRSE A
DOCUMENTO DE EXCEL CD ANEXO 3**