

**IMPLEMENTACIÓN DE LA NORMA SGE 21  
EN EL GRUPO EMPRESARIAL AVIOMAR S.A.**

**POR:**

**MONICA BRICEÑO NARANJO**

**Código 29.119.607**

**DIANA ESPERANZA ROJAS BAQUERO**

**Código 39.727.668**

**ELSA ABRIL FORERO**

**Código 52.354.213**

**PRESENTADO A:**

**ARIEL ALFONSO REYES**



**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD –  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES DE NEGOCIOS  
CURSO DE PROFUNDIZACIÓN GERENCIA ESTRATÉGICA  
RESPONSABLE  
BOGOTA D.C.  
2009**



## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
1. OBJETIVOS	7
2. JUSTIFICACIÓN	8
3. MARCO TEÓRICO	10
3.1 Reseña Histórica Aviomar	10
3.2 Responsabilidad Social	11
4. MARCO CONCEPTUAL	14
4.1.1 Responsabilidad social	14
4.1.2 Ética	14
4.1.3 ISO 9001	14
4.1.4 RUC	15
4.1.5 BASC	15
4.1.6 STAKEHOLDERS	15
5. MARCO LEGAL	16
5.1.1 Resolución 14 de 2005	16
5.1.2 Decreto 1299 de 2008	16
5.1.3 Decreto 1220 de 2005	16
5.1.4 Resolución numero 10146	16
6. AUDITORIA SEGÚN NORMA SGE21	18
6.1. ALTA DIRECCIÓN	18
6.1.1. Cumplimiento de la Legislación y Normativa Responsabilidad Social	18
6.1.2 Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social	18
6.1.3. Código de Conducta	19
6.1.4. Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social	19
6.1.5. Responsable de Gestión Ética / Responsabilidad Social	21
6.1.6. Objetivos e Indicadores	21
6.1.7. Diálogo con los Grupos de Interés	22
6.1.8. Seguridad de la Información	23

6.1.9. Política Anticorrupción	23
6.1.10. Seguimiento y Evaluación	24
6.1.11. Revisión por la Dirección y Mejora Continúa	24
6.1.12. Informe de Responsabilidad Social y Comunicación	25
6.2. CLIENTES	26
6.2.1. Investigación, Desarrollo e Innovación Responsable	26
6.2.2. Principios de Calidad	26
6.2.3. Buenas Prácticas en las Relaciones Comerciales	27
6.2.4. Seguridad del Producto o Servicio	27
6.2.5. Accesibilidad	28
6.2.6. Publicidad Responsable	29
6.3. PROVEEDORES	29
6.3.1. Compras Responsables	29
6.3.2. Sistema de Diagnóstico y Evaluación	30
6.3.3. Fomento de Buenas Prácticas, Medidas de Apoyo y Mejora	30
6.4. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN	30
6.4.1. Derechos Humanos	30
6.4.2. Gestión de la Diversidad	31
6.4.3. Igualdad de Oportunidades y no Discriminación	31
6.4.4. Conciliación de la Vida Personal, Familiar y Laboral	31
6.4.5. Seguridad y Salud Laboral	32
6.4.6. Descripción del Puesto de Trabajo	32
6.4.7. Formación y Fomento de la Empleabilidad	33
6.4.8. Seguimiento al Clima laboral	33
6.4.9. Reestructuración Responsable	33
6.4.10. Canal de Resolución de Conflictos	34
6.5. ENTORNO SOCIAL	34
6.5.1. Evaluación y Seguimiento de Impactos	34
6.5.2. Transparencia con el Entorno	34
6.5.3. Acción Social	35
6.6. ENTORNO AMBIENTAL	35
6.6.1. Prevención de la Contaminación y Estrategia Frente	

al Cambio Climático	35
6.6.2. Identificación de Actividades e Impactos	35
6.6.3. Programa de Gestión Ambiental	35
6.6.4. Plan de Riesgos	36
6.6.5. Comunicación Ambiental	36
6.7. INVERSORES	36
6.7.1. Buen Gobierno	36
6.7.2. Transparencia de la Información	37
6.8. COMPETENCIA	37
6.8.1. Competencia Leal	37
6.8.2. Cooperación y Alianzas	38
6.9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS	38
6.9.1. Colaboración con las Administraciones	38
7. RECOMENDACIONES	39
CONCLUSIONES	40
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS	43

## INTRODUCCIÓN

La responsabilidad social empresarial, puede especificarse como la contribución intencional e impulsada al progreso social, económico y ambiental por parte de las compañías, habitualmente con el objetivo de optimizar su contexto competitivo, valorativo y su valor agregado. El sistema de evaluación de desempeño vinculado a la compañía en estas áreas es destacado como el triple resultado.

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial RSE o Responsabilidad Social Corporativa RSC, nace en Estados Unidos terminando los 50 y comenzando los 60. La responsabilidad social va más allá de los intereses económicos, comerciales las relaciones públicas o cualquier prebenda empresarial. La Responsabilidad social empresarial es una filosofía corporativa acogida por los niveles más altos de la dirección de una empresa para proceder en bien de sus funcionarios, sus familias y el medio social que rodea las compañías. La RSE es considerada como un grupo sistémico de políticas, prácticas y programas que se fomentan en toda la escala de operaciones de la empresa y en los procesos de toma de decisiones, dando como resultado un sistema que requiere de procedimientos, registros, documentos y revisiones periódicas.

Otro concepto que se suma al mundo cambiante de los negocios es la ética empresarial, esta se centra en la responsabilidad que tiene la empresa con todos sus grupos de interés, involucrando en su accionar valores y principios que parten desde el compromiso de la alta dirección. Cuando se habla de ética se tiende a pensar solo en la definición de los diccionarios los cuales se refieren a la conducta o al recto proceder del individuo, pero este término en el ámbito empresarial es mucho más amplio y sirve de herramienta para la administración o dirección de la organización; en la ética empresarial se involucran todos sus stakeholders o grupos de interés. Dentro de la ética

empresarial se deben tener en cuenta aspectos como la relación con las personas que integran la Organización, confidencialidad, la relación con clientes y proveedores, incompatibilidad, entre otros.

La responsabilidad social y la ética se unen en la norma SGE21 Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable elaborada por la entidad española Forética (Foro para la Evaluación de la Gestión Ética). Para el desarrollo de este trabajo se tomo como referencia esta norma para ser aplicada en el grupo empresarial Aviomar este grupo lo conforma:

- SNIDER & CIA S.A. Depósito Habilitado por la DIAN ([Anexo 1: Organigrama](#))
- AGENCIAS DE ADUANA COLVAN S.A. NIVEL 1 ([Anexo 2: organigrama](#))
- AVIOMAR S.A. Operador Logístico Internacional. ([Anexo 3 organigrama](#))

Este grupo empresarial cuenta con un avance en el proceso de gestión ética y socialmente responsable gracias a su Sistema de Gestión Integrado por las certificaciones en:

- ISO 9001: Calidad
- BASC: Seguridad en la cadena de suministro
- RUC: Salud ocupacional, seguridad industrial y medio ambiente

Tomando como base el sistema de gestión actual del grupo empresarial Aviomar, se realizo una auditoria frente a la norma SGE21 para evaluar el nivel de cumplimiento y los puntos a implementar dentro de esta compañía.

La gestión ética y socialmente responsable permite a las empresas dirigir sus esfuerzos al mejoramiento continuo partiendo de la base del cambio de actitud frente a todos sus grupos de interés, realizando cambios desde su interior en el cual se involucren a sus directivos y empleados para poder exigir a sus interesados externos adquirir los mismo compromisos para generar unas

mejores empresas estables, duraderas, respetuosas de las leyes y del medio ambiental.

## 1. OBJETIVOS

### General

Reconocer las responsabilidades y compromisos de las empresas frente a la gestión ética y la responsabilidad social.

### Específicos

- Reconocer las falencias de una empresa frente al cumplimiento de una norma.
- Adquirir herramientas para la implementación de una norma de responsabilidad social en una empresa.
- Evaluar el nivel de compromiso de una organización frente a la responsabilidad social.
- Desarrollar actividades que permitan la generación de conciencia frente al cuidado del medio ambiente.
- Conocer los derechos de los trabajadores y el nivel de cumplimiento de estos por parte de las empresas.
- Identificar las responsabilidades de las empresas y su nivel de cumplimiento.

## 2. JUSTIFICACIÓN

El presente trabajo se desarrolla con el fin de establecer mecanismos de control y seguimiento adicionales a los establecidos actualmente por el Grupo Aviomar, teniendo en cuenta el crecimiento a través del tiempo.

Es importante realizar un análisis, teniendo en cuenta que la primera compañía Aviomar fue creada hace mas de 38 años, y posteriormente surgió Colvan, la Agencia de aduana creada hace mas de 13 años y en busca de prestar servicios integrales se creo el deposito habilitado Snider hace 12 años, a la fecha por su calidad, cumplimiento y especialización son empresas muy reconocidas en el mercado así:

1. Aviomar: Reconocida internacionalmente por su línea de menajes, por su fuerte manejo y conocimiento en diplomáticos y obras de arte
2. Snider: Por su pronta respuesta en la nacionalización de mercancías y la organización del deposito
3. Colvan: Por su seriedad y rectitud en este medio.

A través de los años las compañías crearon nuevas líneas de negocio así:

1. Aviomar: Paso de manejar menajes a incluir hace 6 años la línea de carga comercial en donde se maneja todo tipo de mercancías.
2. Snider, paso de ser solo el deposito habilitado en la Av. dorado con Cra 96 a tener una línea especifica de almacenamiento y logística de mercancía nacionalizada creada en enero de 2008 en una bodega de 4000 metros cuadrados la cual se entrego y se abrió una bodega con infraestructura nueva en Siberia con mas de 7000 metros cuadros en

bodega, espacios para alistamientos especiales, cuartos fríos y mas de 8 celdas de cargue en el 2009.

Es importante resaltar el crecimiento en infraestructura, líneas de negocio y operaciones en este grupo, lo que hace que cada día sea mas dispendiosa su administración por esa razón el sistema de Gestión se convierte en una herramienta de apoyo que al incluir la norma SGE 21 permitirá incorporar todos los aspectos que en el sistema actual están sin implementar como:

1. Aspectos éticos
2. Aspectos Sociales
3. Aspectos laborales

Esperando que de esta manera el crecimiento de este grupo le aporte no solo a sus accionistas si no a todos los grupos de interés.

Una vez que las normas son establecidas y aceptadas, influyen en el comportamiento de las personas sin necesidad aparente de controlarlas externamente.

De la misma manera la función de las normas dentro de la empresa es reglamentar el comportamiento de los empleados diciéndoles lo que se permite y lo que no se permite en el lugar de trabajo.

Por tal motivo, el propósito fundamental de este trabajo es contribuir en la compañía a controlar y mejorar aspectos éticos, sociales, laborales y ambientales, minimizando impactos negativos en la sociedad, trabajadores, accionistas, clientes, proveedores, es decir, en todos sus grupos de interés.

### **3. MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 Reseña Histórica Aviomar**

Es una compañía con mas de 38 años de trayectoria, dedicada al transporte Nacional e Internacional de mudanzas (Menajes) fundada por el señor Felice Francesco Snider Roberty, quien inicio su gran empresa trabajando como maletero en el aeropuerto el dorado, de donde surgió hoy en día el grupo Empresarial.

Actualmente cuenta aproximadamente con 350 empleados, ubicados principalmente en Bogotá, Cali, Medellín y los puertos, pero sus servicios son prestados a nivel internacional a través de los diferentes agentes.

La estructura organizacional esta compuesta según orden jerárquico por:

- Presidente
- Directores
- Coordinadores de Áreas
- Asistentes Administrativos y Supervisores de operaciones
- Auxiliares de Bodega

Las políticas establecidas por la Alta dirección son divulgadas a todos los empleados por cada uno de los jefes quienes reciben esta información de los directores que conforma los comités gerenciales y en donde se define el norte de la organización.

Para que los empleados sean consientes de la labor que desarrollan se trabajan los diferentes aspectos desde la inducción y a su vez se refuerza con capacitación, planes de bienestar y campañas de motivación como por ejemplo la premiación del empleado del mes.

Las sanciones establecidas por la organización son reforzadas en su parte legal por el reglamento interno de trabajo y aplicadas por cada jefe a través del soporte del área de Gestión Humana

### **3.2 Responsabilidad Social**

El concepto de Responsabilidad Social Empresarial o Responsabilidad Social Corporativa (RSE o RSC respectivamente), surge en Estados Unidos a finales de los años 50 y principios de los 60. Contrario a lo que se piensa comúnmente, la Responsabilidad Social Empresarial va más allá de prácticas puntuales, iniciativas ocasionales o motivadas por el marketing, las relaciones públicas u otros beneficios empresariales. La RSE es una filosofía corporativa adoptada por la alta dirección de una empresa para actuar en beneficio de sus propios trabajadores, sus familias y el entorno social en las zonas de su influencia. Se la considera como un conjunto integral de políticas, prácticas y programas que se instrumentan en toda la gama de operaciones corporativas y en los procesos de toma de decisiones, y que significa poner en marcha un sistema de administración con procedimientos, controles y documentos.

"La responsabilidad social empresarial (RSE) se define como los comportamientos de negocio basados en valores éticos y principios de transparencia que incluyen una estrategia de mejoramiento continuo en la relación entre la empresa y sus partes", relación que incluye clientes, proveedores, socios, consumidores, medio ambiente, comunidades, el gobierno y la sociedad en general. "Corresponde a una estrategia de negocios enfocada a incrementar la rentabilidad, competitividad y la sostenibilidad, sirviendo como parte de un nuevo modelo de desarrollo sostenible. El concepto de RSE puede incorporar derechos humanos, medidas de anticorrupción, el medio ambiente, condiciones laborales y actividades dentro de comunidades por medio de alianzas con organizaciones de sociedad civil."<sup>1</sup>

En el año de 1999 en Barcelona España un gran número de directivos y líderes de opinión se cuestionan de qué manera pueden poner en valor una cultura de

---

<sup>1</sup> Responsabilidad social empresarial. Disponible en [\[http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-93439.html\]](http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-93439.html) ]

empresa basada en la responsabilidad de todas las personas que la forman, frente al conjunto de la sociedad y el entorno. De esta manera un amplio número de profesionales, empresas, académicos y ONG crearon un foro multidisciplinar, Forética donde todos sus socios colaboran en el fomento de una gestión responsable. Uno de sus primeros frutos fue la elaboración de la Norma SGE 21, en la que participaron más de 100 expertos representando a todos los grupos de interés. Este documento soporta el primer Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable europeo que permite de manera voluntaria, alcanzar una certificación.<sup>2</sup>

La SGE 21 es la primera herramienta que pone a disposición de las organizaciones una sistemática enfocada a la integración voluntaria de sus preocupaciones sociales y medioambientales en las operaciones comerciales y en las relaciones con sus grupos de interés.

La estructura de la SGE 21 se da en 8 Áreas de Gestión, cada una de las cuales se refiere a cada una de las partes interesadas en la empresa. Actualmente para referirse a las partes interesadas en la organización, se utiliza muy frecuentemente el término sajón "stakeholders".

Cada una de dichas áreas contenidas en la SGE 21 describe, de forma ordenada, los valores éticos aplicables, cuya implantación es evaluable objetivamente y por lo tanto con posibilidad de someterse a auditoría, ya sea por primera, segunda o tercera parte.

Las Áreas en cuestión, son

1. Alta Dirección
2. Relaciones con Clientes.
3. Relaciones con Proveedores.
4. Relaciones con Personal propio.
5. Relaciones con el Entorno social y medioambiental.
6. Relaciones con el Accionariado.

---

<sup>2</sup> SGE 21 PRESENTACION

7. Relaciones con la Competencia.

8. Relaciones con las Administraciones Públicas.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> El sistema de gestión ética y socialmente responsable. Disponible en [[http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/asesoria/gestion\\_etical.msp](http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/asesoria/gestion_etical.msp)]

## 4. MARCO CONCEPTUAL

**4.1.1 Responsabilidad social:** es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés). De esta forma las empresas son socialmente responsables cuando las actividades que realiza se orientan a la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus miembros, de la sociedad y de quienes se benefician de su actividad comercial, así como también, al cuidado y preservación del entorno.<sup>4</sup>

**4.1.2 Ética:** La palabra ética proviene del griego *ethos* cuyo significado es "costumbre". La ética tiene una íntima relación con la moral tanto que ambos términos se confunden con frecuencia. Los términos moral y ética tienen el mismo significado etimológico, con la diferencia que el primero deriva del griego (*ethos*) y el segundo del latín (*mos*).

La ética, sin embargo, no prescribe ninguna norma o conducta; no manda ni sugiere directamente que debemos hacer. Su cometido, consiste en aclarar que es lo moral, como se fundamenta racionalmente una moral y como se ha de aplicar ésta posteriormente a los distintos ámbitos de la vida social (en la vida cotidiana) Constituye una reflexión sobre el hecho moral, busca las razones que justifican la utilización de un sistema moral u otro.<sup>5</sup>

**4.1.3 ISO 9001:** La Norma ISO 9001 ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de ISO Organización Internacional para la Estandarización y especifica los requisitos para un sistema de gestión de la calidad que pueden utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales.

La norma ISO 9001 tiene origen en la norma BS 5750, publicada en 1979 por la entidad de normalización británica, la [British Standards Institution] (BSI).

---

<sup>4</sup> Artículos CCRE: ¿QUÉ ES LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL? Disponible en [[http://www.ccre.org.co/upload/2art03\\_g.pdf](http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf)]

<sup>5</sup> Definición de Ética. Disponible en [<http://es.wikipedia.org/wiki/etica>]

La versión actual de ISO 9001 (la cuarta) data de noviembre de 2008, y por ello se expresa como ISO 9001:2008. Versiones ISO 9001 hasta la fecha:

- Cuarta versión: la actual ISO 9001:2008 (15/11/2008)
- Tercera versión: ISO 9001:2000 (15/12/2000)
- Segunda versión: ISO 9001:94 - ISO 9002:94 - ISO 9003:94 (01/07/1994)
- Primera versión: ISO 9001:87 - ISO 9002:87 - ISO 9003:87 (15/03/1987)<sup>6</sup>

**4.1.4 RUC:** Registro Único de Contratistas, avalado por el Consejo Colombiano de Seguridad, enfocado a sectores como el de hidrocarburos con el fin de proteger la salud de los trabajadores y el medio ambiente.

**4.1.5 BASC:** (Business Alliance for Secure Commerce) es un programa voluntario que busca, promueve y apoya el fortalecimiento de los estándares de seguridad y Protección del comercio internacional.

El objetivo primordial es promover dentro de sus asociados el desarrollo y ejecución de acciones preventivas destinadas a evitar el contrabando de mercancías, narcóticos y terrorismo a través del comercio legítimo.<sup>7</sup>

**4.1.6 STAKEHOLDERS:** El término fue utilizado por primera vez por R. E. Freeman en su obra: "*Strategic Management: A Stakeholder Approach*", (Pitman, 1984) para referirse a quienes pueden afectar o son afectados por las actividades de una empresa. Estos grupos o individuos son los públicos interesados ("stakeholders"), que según Freeman deben ser considerados como un elemento esencial en la planificación estratégica de negocios. La traducción de esta palabra ha generado no pocos debates en foros de Internet, aunque son varios los especialistas que consideran que la definición más correcta de stakeholder es parte interesada, es decir, cualquier persona o entidad que es afectada por las actividades de una organización; por ejemplo, los trabajadores de esa organización, sus accionistas, las asociaciones de vecinos, sindicatos, organizaciones civiles y gubernamentales, etc.<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Definición de ISO 9001. Disponible en [[http://wapedia.mobi/es/ISO\\_9001](http://wapedia.mobi/es/ISO_9001)]

<sup>7</sup> Que es BASC. Disponible en [<http://www.bascbogota.com/es/#>]

<sup>8</sup> Definición de Stakeholders. Disponible en [<http://es.wikipedia.org/wiki/Stakeholder>]

## 5. MARCO LEGAL

### 5.1.1 RESOLUCION 14 DE 2005

(Enero 4)

Diario Oficial 45.785 de 8 de enero de 2005

DIRECCIÓN DE IMPUESTOS Y ADUANAS NACIONALES

Por medio de la cual se señalan las condiciones y el formulario para declarar ante la autoridad aduanera el ingreso o salida del país de divisas o moneda legal colombiana en efectivo por un monto superior a diez mil dólares de los Estados Unidos de América (US\$10.000) o su equivalente en otras monedas, por conducto de las empresas de transporte de valores autorizadas, y se adoptan otras determinaciones.

### 5.1.2 DECRETO 1299 DE 2008

(Abril 22)

Por el cual se reglamenta el departamento de gestión ambiental de las empresas a nivel industrial y se dictan otras disposiciones.

### 5.1.3 DECRETO 1220 DE 2005

(Abril 21)

Por el cual se reglamenta el Título VIII de la Ley 99 de 1993 sobre licencias ambientales.

### 5.1.4 RESOLUCION NUMERO 10146. Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales – DIAN.

(28 OCT. 2005)

Por la cual se señalan los formatos y especificaciones técnicas para la presentación de la información tributaria a que se refiere el artículo 629-1 del

Estatuto Tributario que debe ser presentada a la Unidad Administrativa Especial Dirección de Impuestos y Aduanas Nacionales por el año gravable 2005, por las personas o entidades que elaboren facturas o documentos equivalentes.

## 6. AUDITORIA SEGÚN NORMA SGE21

### 6.1. ALTA DIRECCIÓN

**6.1.1. Cumplimiento de la legislación y normativa.** El compromiso con la Gestión Ética y Socialmente Responsable supone ir más allá de lo que la legislación establece. La Alta Dirección garantizará el seguimiento y control de todos aquellos requisitos legales que afectan a su actividad, incluyendo la legislación y normativa que sea específica de su sector, entorno local, ambiental, social y laboral allí donde opere. Para ello, la organización mantendrá actualizada la identificación de la legislación y normativa aplicable.

Rta: EL GRUPO AVIOMAR, controla los requisitos legales a través del procedimiento P-PE-01 Control de requisitos legales y de su respectivo formato F-PE-02, en donde se enuncia y controlan, esta responsabilidad esta a cargo del Director de COLVAN.

**6.1.2. Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social.** La Alta Dirección deberá definir y mantener en la organización una Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social, la cual:

- a. Estará a disposición de todas las personas que trabajan para la organización y en nombre de ella.
- b. Estará a disposición pública.
- c. Incluirá el compromiso voluntario de integrar, en su estrategia y gestión, aquellos aspectos sociales, laborales, éticos y ambientales que superen las exigencias de la legislación.
- d. Estará aprobada y firmada por el máximo responsable de la organización.

Rta: EL GRUPO AVIOMAR, a la fecha no cuenta con una política de Gestión Ética y Responsabilidad Social, en el momento de iniciar la implementación

esta política será avalada por el comité de calidad conformado por el presidente y sus directores representantes por empresa, publicada al interior de la organización por los documentos en red, carteleras y charlas informativas en donde se emitirá la evaluación respectiva.

**6.1.3. Código de Conducta.** La Alta Dirección elaborará un Código de Conducta, el cual:

- a. Distribuirá a todas las personas que trabajan para la organización y en nombre de ella.
- b. Podrá poner a disposición de sus grupos de interés.
- c. Deberá ser específico de la organización y coherente con sus valores.
- d. Definirá el canal para resolver dudas, sugerencias o denuncias.
- e. Establecerá las medidas sancionadoras en caso de incumplimiento.

La Alta Dirección establecerá los mecanismos que faciliten la elaboración, revisión, comprensión y cumplimiento de este código.

Rta: El código de ética del grupo Aviomar ([Anexo 4](#)) se encuentra en adaptación en este momento, de acuerdo a la resoluciones 2883 en donde se reglamenta y modifica la homologación de las Sociedades de intermediación Aduanera como Agencias de Aduana, a partir de esto se inicio esta labor solo para COLVAN, por tal razón en las ultimas actas de comité de calidad realizadas en el mes de agosto se definió iniciar su aplicación para AVIOMAR Y SNIDER.

Este se encuentra divulgado en medio físico y como soporte del recibo, los trabajadores firman un documento.

**6.1.4. Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.** La Alta Dirección creará un Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social de carácter consultivo que:

- a. Será nombrado por el máximo responsable de la organización e integrado por las personas que éste designe, debiendo ser representativo de las áreas de gestión de la organización y pudiendo incorporar expertos externos.
- b. Asegurará los recursos (humanos, materiales y financieros) para garantizar que el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable se establece, implanta y mantiene de forma eficaz alineado con la estrategia y objetivos de la organización.
- c. Aprobará el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.
- d. Supervisará los planes e iniciativas en materia de Responsabilidad Social que se llevan a cabo garantizando el cumplimiento de los objetivos y metas de los mismos.
- e. Identificará los riesgos legales, sociales, laborales y ambientales que puedan afectar a la organización.
- f. Asesorará a la Dirección sobre sugerencias, iniciativas y propuestas de mejora.
- g. Asumirá la responsabilidad sobre la revisión e interpretación de la Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social y el Código de Conducta.
- h. Estará informado de las consecuencias para el sistema de gestión de cualquier cambio en la estructura de la organización.
- i. Se reunirá al menos semestralmente.

Rta: En la actualidad se cuenta con un comité de Calidad o Gestión desde donde se monitorea de manera bimensual todo lo relacionado con el mismo, en el momento de incluir la norma SGE 21 al sistema de Gestión será liderada y revisada por el mismo comité.

Este comité lo conforman:

- Presidente del grupo
- Director Operativo y comercial de Colvan
- Coordinador comercial Colvan
- Director Operativo y comercial de Snider

- Director comercial de Aviomar
- Director de operaciones Aviomar
- Director Administrativo y financiero del grupo
- Director Financiero
- Área de Calidad

**6.1.5. Responsable de Gestión Ética / Responsabilidad Social.** La Alta Dirección nombrará un responsable de Gestión Ética/Responsabilidad Social que tendrá, entre otras, las siguientes funciones:

- a. Velará por el cumplimiento, seguimiento y coordinación del Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable (incluyendo la Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social y el Código de Conducta).
- b. Coordinará el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.
- c. Presentará al Comité la propuesta de plan, el inventario de iniciativas de Responsabilidad Social, el modelo de relación y diálogo con los grupos de interés y la categorización de riesgos legales, sociales y ambientales.
- d. Asesorará tanto a la Dirección como al Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social, y a los responsables de las áreas de gestión sobre los aspectos que considere relevantes para el cumplimiento de los objetivos y metas.

Rta: A la fecha el comité de calidad y sus representantes tiene funciones asignadas de acuerdo a las normas implementadas en el Grupo Aviomar, las cuales en el momento de incluir la norma SGE 21 deben ser actualizadas.

Estas son firmadas, revisadas y aprobadas por el Presidente y las recibe el equipo directivo.

**6.1.6. Objetivos e indicadores.** La Alta Dirección establecerá un Plan de Responsabilidad Social con objetivos medibles, comparables y verificables. Se definirán los indicadores de seguimiento correspondientes con el fin de evaluar, al menos anualmente, el cumplimiento del plan.

Rta. En el momento el Grupo Aviomar cuenta con una planeación estratégica para Snider ([Anexo 5](#)) Colvan ([Anexo 6](#)) Aviomar ([Anexo 7](#)) la cual establece:

- política de calidad
- Política de Seguridad BASC
- Política De seguridad corporativa
- Política de Salud ocupacional y medio ambiente
- Política de Alcohol y drogas
- Objetivos de calidad
- Objetivos de seguridad
- Valores corporativos

Todos los objetivos y metas se encuentran medidos a través de indicadores de gestión establecidos en el tablero de comando ([Anexo No. 8](#))

En el momento de implementar la norma SGE 21 se deben definir los indicadores particulares

**6.1.7. Diálogo con los grupos de interés.** La Alta Dirección desarrollará un modelo documentado de relación con los grupos de interés. Para ello se definirán los criterios para identificar y clasificar dichos grupos de interés, así como la metodología para detectar sus expectativas y establecer y priorizar los planes de acción y comunicación. Se conservarán evidencias de las comunicaciones.

Rta: La compañía no cuenta con modelos de relación con sus grupos de interés definidos, a la fecha se tienen establecidos las partes interesadas para el sistema de gestión actual que contempla certificaciones, ISO, BASC Y RUC.

**6.1.8. Seguridad de la información.** La organización garantizará la seguridad de la información utilizada y/o conocida de sus grupos de interés desde el inicio de la relación hasta su finalización.

Rta: Para el control de los sistemas de información se cuenta con una compañía outsourcing llamada Qualitas ingeniería, la cual tiene a cargo todo el área de sistemas tanto en software como en hardware, quienes cuenta con el contrato respectivo y el control como proveedores por parte del área de Compras del grupo Aviomar.

Para la implementación de la norma SGE 21 se incluirá la revisión de la política de seguridad informática ([Anexo 9](#)) y se documentara dentro del sistema los procedimientos o instructivos necesarios para garantizar el control de la información de acuerdo a cada grupo de interés.

**6.1.9. Política anticorrupción.** La Alta Dirección establecerá una política pública de lucha contra la corrupción que establecerá, entre otras:

- a. Medidas para la erradicación de prácticas como el soborno o la extorsión.
- b. Criterios de emisión y recepción de regalos y atenciones.
- c. Vías para la detección y limitación de los conflictos de intereses.
- d. Transparencia frente a la contribución a partidos políticos.
- e. Mecanismos de consulta del personal ante acciones dudosas.
- f. Mecanismos de denuncia contra la corrupción.

Rta: A la fecha la compañía cuenta con unas políticas de:

- BASC, en donde promulga la lucha contra los actos ilícitos
- SEGURIDAD CORPORATIVA: En donde se establecen las directrices para garantizar la seguridad al interior de la empresa.

Estas son derivadas de la Gestión de Riesgo realizada al interior de la organización la cual es actualizada anualmente.

**6.1.10. Seguimiento y evaluación.** La organización realizará anualmente auditorías internas del sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable para comprobar la correcta aplicación del sistema y su adecuación a los requisitos de esta norma. Para ello:

- a. Se definirán las responsabilidades, criterios de auditoría, métodos y alcance que garanticen la objetividad e imparcialidad de los resultados.
- b. Se documentarán las desviaciones detectadas y se llevarán a cabo las acciones necesarias para su corrección.
- c. Se elaborará un informe de auditoría que recoja las conclusiones y que será puesto a disposición del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.

Rta: A la fecha la compañía cuenta con un procedimiento de auditorías internas en el cual se establecen los parámetros para la realización de las mismas y para la formación y seguimiento de auditores internos.

La compañía realiza de manera mensual auditorías al sistema de gestión de manera integrada para las normas con las cuales se encuentra certificada, estas son realizadas por auditores internos debidamente entrenados y calificados, y en un lapso de 9 meses se auditan la totalidad de procesos y áreas de la compañía definidas.

En el momento de incluir SGE 21 se debe actualizar el procedimiento.

**6.1.11. Revisión por la Dirección y mejora continua.** La Alta Dirección revisará el Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable al menos anualmente, para asegurarse de su adecuación y eficacia, a través de indicadores de seguimiento y elaboración de planes de mejora continua.

La información de entrada para la revisión será al menos:

- a. Política de Gestión Ética y Responsabilidad Social.
- b. Código de Conducta.

- c. Composición y actuaciones del Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social.
- d. Plan de Responsabilidad Social.
- e. Objetivos e indicadores.
- f. Modelo de relación y diálogo con los grupos de interés.
- g. Informes de auditoría.
- h. Acciones correctivas y preventivas puestas en marcha.

Rta: Actualmente las revisiones al sistema de gestión se realizan de manera anual teniendo como referencia los criterios solicitados por las normas en las cuales se encuentra certificado el grupo Aviomar y el procedimiento P-AS-01 Revisión del sistema de Gestión de Calidad.

Las revisiones gerenciales son documentadas de manera separada para cada una de las compañías del grupo.

En el momento de incluir SGE 21 se debe incluir en la revisión gerencial esta nueva norma.

**6.1.12. Informe de Responsabilidad Social y comunicación.** La Alta Dirección presentará, al menos cada dos años, un informe de la situación de la Responsabilidad Social en su organización, el cual:

- a. Incluirá el perfil de la organización, la estrategia y gestión de la Responsabilidad Social, los mecanismos de diálogo con los grupos de interés y los principales indicadores económicos, sociales y ambientales.
- b. Estará a disposición pública.

Rta. La compañía no cuenta con informe de responsabilidad social

## 6.2. CLIENTES

**6.2.1. Investigación, desarrollo e innovación responsable.** La organización debe proporcionar productos y servicios responsables y competitivos, para lo cual establecerá un compromiso continuo con la Investigación, el Desarrollo y la Innovación (I+D+i), incluyendo en la elaboración del producto o el diseño del servicio criterios éticos, laborales, sociales y ambientales.

Rta: A la fecha el Grupo Aviomar cuenta con investigación, innovación y desarrollo enfocado únicamente a medios tecnológicos e informáticos para el desarrollo de la actividad puntual.

En el momento de implementar SGE 21 se deben incluir en los planes de innovación aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales.

**6.2.2. Principios de calidad.** Los principios de calidad tanto en la puesta a disposición del producto como en la prestación del servicio han de formar parte de la cultura organizativa con el objetivo de lograr la máxima satisfacción de los clientes o consumidores.

La organización realizará evaluaciones de la satisfacción del cliente, analizando los resultados y poniendo en marcha las medidas de mejora oportunas.

Rta: La satisfacción del cliente es evalúa de la siguiente manera:

1. Encuestas de satisfacción de manera semestral o anual de acuerdo a la línea de negocio.
2. A través del consolidado de mejora ([Anexo 10](#)) desde donde se controlan y monitorean todas las quejas y reclamos recibidas por parte de los clientes

Los datos arrojados por este análisis de información son consignados en la revisión gerencial.

**6.2.3. Buenas prácticas en las relaciones comerciales.** La organización presentará en todo momento una información clara y honesta de su oferta comercial. Para ello dispondrá de los siguientes aspectos:

- a. Identificación clara e inequívoca del producto o servicio y la oferta comercial.
- b. El contrato, que incluirá precio, condiciones de pago y entrega.
- c. Garantía y servicio postventa (siempre que proceda).
- d. Un sistema documentado para admitir, tramitar y registrar, las reclamaciones de los clientes, incluyendo las causas, el tratamiento dado y la respuesta.

Rta: El grupo empresarial cuenta con:

- Un proceso comercial, el cual esta en los procesos directivos de la organización, aplicado para cada una de las compañías de manera separada, es decir cada una cuenta con su procedimiento comercial en donde se especifica los pasos para la consecución del cliente y se evidencia el cumplimiento a los literales a, b y c del presente numeral
- Para el manejo de quejas y reclamos se cuenta con un proceso de gestión de mejora desde donde se monitorean las quejas y reclamos de los clientes por cada una de las líneas de servicio, estas son revisadas de manera mensual por el director del área y el departamento de calidad con el fin de garantizar la respuesta oportuna y adecuada.

**6.2.4. Seguridad del producto o servicio.** La organización velará por la seguridad del producto o servicio que pone a disposición de los clientes y consumidores. Para ello:

- a. Asegurará que se establecen las especificaciones técnicas del producto o servicio, incluyendo las de salud, seguridad y medio ambiente, así como las condiciones de uso y conservación y que se traslada esta información debidamente al cliente.
- b. Si se descubrieran defectos en el diseño, fabricación o distribución en cualquier momento después del suministro, se informará y se adoptarán las medidas para su reparación o reposición.

Rta: La compañía cuenta con unos procesos definidos de acuerdo al mapa de procesos ([Anexo 11](#)) para cada una de las líneas operativas, desde donde se controlan las diferentes condiciones para una adecuada prestación del servicio.

Se cuenta con un procedimiento de servicio o producto no conforme que permite identificar fallas en los servicios o productos antes de su entrega final al cliente, estos son reportados por cada una de las líneas de negocio en el consolidado al proceso de mejora.

**6.2.5. Accesibilidad.** La organización promoverá la accesibilidad global en sus productos, servicios e instalaciones mediante la identificación, puesta en marcha y seguimiento de acciones concretas.

Rta: La compañía cuenta con alianzas empresariales a nivel internacional, a través de agentes y gremios desde donde da a conocer sus servicios. Estas alianzas están controladas a través del cuadro control de requisitos legales entre algunas de ellas se encuentran:

- FIDI - FAIM
- AMSA
- LACMA
- OMNI
- IATA
- BASC
- FITAC
- HOUSE AND GOODS

El presidente de la compañía asiste como mínimo una vez al año a reunión con estas entidades, y la comunicación es permanente.

Las estrategias de mercadeo y las metas de crecimiento son establecidas de manera anual por el presidente a sus directores de cada compañía, estas son revisadas semestralmente por presidencia, pero el seguimiento lo realiza cada

director de manera mensual de acuerdo a los indicadores de gestión que tiene definidos para este objetivo.

**6.2.6. Publicidad responsable.** La organización establecerá principios y prácticas de publicidad responsable que serán conocidos por el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social y los departamentos afectados, e incorporarán el tratamiento que se aplicará en caso de su incumplimiento.

Estos principios y prácticas serán de aplicación en el proceso de captación comercial.

Rta: La compañía controla y maneja su publicidad a través del área de compras, no hay evidencia de este control

### **6.3. PROVEEDORES**

**6.3.1. Compras responsables.** La organización definirá sus criterios de compra responsable en función de los aspectos éticos, laborales, sociales y ambientales que considere oportunos y que superen los requisitos legales aplicables.

Rta: Los criterios de compra se encuentran definidos bajo parámetros de calidad y seguridad.

En el momento de implementar SGE 21 se incluirán parámetros laborales, sociales, éticos y ambientales.

**6.3.2. Sistema de diagnóstico y evaluación.** La organización establecerá un sistema de diagnóstico y clasificación de los proveedores en función de los distintos niveles de riesgo. Asimismo, la organización establecerá una metodología de evaluación de proveedores basada en los criterios de compras

responsables previamente definidos que cubra progresivamente a los distintos grupos de riesgo detectados.

Rta: Actualmente los proveedores son evaluados a través de criterios de calidad y seguridad, dentro de esta evaluación no están incluidos aspectos éticos, sociales y otros que representen riesgo.

**6.3.3. Fomento de buenas prácticas, medidas de apoyo y mejora.** La organización, en la medida de sus posibilidades, colaborará con sus proveedores en la mejora continua de los resultados obtenidos en el proceso de diagnóstico y evaluación.

Rta: A la fecha se realiza una reevaluación a proveedores de acuerdo a parámetros de calidad y seguridad, en donde se retroalimentan los proveedores de acuerdo a su resultado y se trabajan estrategias de mejora.

## **6.4. PERSONAS QUE INTEGRAN LA ORGANIZACIÓN**

**6.4.1. Derechos Humanos.** La organización evidenciará que en materia de Derechos Humanos lleva a cabo un control y seguimiento del cumplimiento de los mismos en su relación con el personal de la organización, con atención especial a los ligados a la actividad empresarial, tales como:

- a. Derecho de asociación (libertad de sindicación y derecho a la negociación colectiva).
- b. Derechos de la infancia y la juventud (supresión de la explotación infantil y trabajos forzados).
- c. Derecho a unas condiciones de empleo equitativas y satisfactorias.

Rta: La empresa vela por los derechos de los trabajadores de acuerdo a la ley apoyada en el reglamento interno de trabajo y las políticas corporativas.

**6.4.2. Gestión de la diversidad.** Se identificarán los distintos perfiles de diversidad presentes en la organización, priorizando sus expectativas y necesidades y estableciendo planes de acción que garanticen una gestión responsable de dicha diversidad.

Rta: La diversidad se desarrolla conforme a la normatividad vigente relacionada y de acuerdo a los parámetros establecidos en el reglamento interno de trabajo que cumple con lo que establece el código sustantivo del trabajo.

**6.4.3. Igualdad de oportunidades y no discriminación.** La organización garantizará el respeto del Principio de Igualdad de Oportunidades, de forma específica en el acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución.

Asimismo, se garantizará la ausencia de discriminación por circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura, entre otras. Y controlará expresamente que su personal no sea destinatario de conductas no deseadas que tengan como objetivo o consecuencia el atentado contra la dignidad o la creación de un entorno intimidatorio, humillante u ofensivo.

Rta: La compañía vela por el bien de los trabajadores a través del reglamento interno de trabajo, la ley 1010 de acoso laboral y su comité de convivencia, comité paritario de salud ocupacional, en donde los trabajadores tienen sus representantes.

**6.4.4. Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.** La organización facilitará la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de las personas que la integran mediante políticas activas de las que mantendrá registros de resultados.

Rta: La compañía vela por la conciliación familiar, personal y laboral de los trabajadores a través de:

- Exámenes médicos ocupacionales de ingreso, retiro y periódicos
- Se desarrollan actividades lúdicas como, la celebración del día de los niños entre otros.
- Se trabaja la semana de la salud ocupacional
- Se realizan campañas epidemiológicas
- Se realizan campañas de concientización
- Se realizan campañas osteomusculares

**6.4.5. Seguridad y salud laboral.** La organización desarrollará los mecanismos que garanticen la seguridad y salud en su actividad, que habrá de quedar integrada en todas sus áreas de gestión. Asimismo garantizará el cumplimiento de las disposiciones en materia de prevención de riesgos laborales.

Rta. La compañía cuenta con la Aseguradora de Riesgos Profesionales ARP Liberty de donde se recibe apoyo en temas de seguridad industrial y salud ocupacional, adicionalmente, cuenta con la certificación RUC del consejo colombiano de seguridad garantizando el control y prevención de riesgos laborales.

**6.4.6. Descripción del puesto de trabajo.** La organización mantendrá actualizada y a disposición de las personas que trabajan en ella la descripción de los puestos de trabajo. Dicha descripción incluirá los requisitos del puesto, responsabilidades, dependencias jerárquicas y funcionales así como los sistemas y parámetros de evaluación del desempeño.

Rta: La compañía cuenta con perfiles y responsabilidades por cargo, organizadas por áreas de trabajo, a su vez cada año se realiza una evaluación de competencias y desempeño de los trabajadores.

**6.4.7. Formación y fomento de la empleabilidad.** Se deberán evaluar periódicamente las necesidades de formación, estableciendo los programas necesarios para que los empleados actualicen y desarrollen sus competencias, de acuerdo con los objetivos generales de la organización.

La organización asegurará que los empleados reciben información acerca del Código de Conducta así como de aquellos aspectos relacionados con el sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable que incidan en sus áreas de responsabilidad o que sean de interés general.

Rta. La compañía realiza un plan de formación mensual controlado por el área de calidad y gestión humana el cual se alimenta con las solicitudes de las diferentes áreas.

El código de ética esta entregado parcialmente solo al personal de COLVAN.

En el plan de formación se incluirá capacitación en RSE en el momento de realizar la implementación.

**6.4.8. Seguimiento del clima laboral.** La organización llevará a cabo una evaluación del clima laboral al menos cada tres años, analizará los resultados y pondrá en marcha los mecanismos necesarios para su mejora continua.

Rta. A la fecha en el grupo Aviomar no realiza una evaluación del clima laboral.

**6.4.9. Reestructuración responsable.** En caso de reestructuración, la organización ha de tener en cuenta las necesidades, intereses y demandas de las partes afectadas por el proceso, reduciendo en la medida de lo posible los impactos negativos asociados.

Rta: En la actualidad, no se cuenta con programas de reestructuración

**6.4.10. Canal de resolución de conflictos.** La organización pondrá a disposición de todas las personas que la integran las vías adecuadas para dirigir sus sugerencias, quejas o denuncias sobre aspectos relacionados con la Gestión Ética y Socialmente Responsable de la organización. Se mantendrá un registro de las entradas y las medidas puestas en marcha para su resolución, así como de su eficacia.

Rta: A la fecha el comité de convivencia laboral desarrolla esta actividad.

## **6.5. ENTORNO SOCIAL**

**6.5.1. Evaluación y Seguimiento de Impactos.** La organización tendrá en cuenta las repercusiones que tienen sus actividades en las comunidades en las que opera. Para ello identificará los impactos sociales, tanto positivos como negativos, de su actividad y adoptará las medidas oportunas para mejorar su contribución a la sociedad.

Rta: No se cuenta con evaluación de impactos sociales o ambientales

**6.5.2. Transparencia con el entorno.** La organización velará por la transparencia en su actividad con respecto a su entorno social, facilitando cauces de comunicación y cooperación con los grupos de interés.

Rta: En el grupo empresarial Aviomar no se encuentran definidos los grupos de interés y los mecanismos de comunicación.

**6.5.3. Acción social.** En el caso de que la organización realice acciones solidarias o de acción social, elaborará anualmente un informe que las especifique. Dicho informe incluirá los resultados obtenidos de acuerdo con la importancia social o económica de las mismas.

Rta. La compañía realiza acciones sociales a través de donaciones y actividades comerciales en donde emplea a las madres cabeza de familia.

## **6.6. ENTORNO AMBIENTAL**

**6.6.1. Prevención de la contaminación y estrategia frente al cambio climático.** La organización se comprometerá públicamente a prevenir la contaminación generada por sus operaciones y productos, incluyendo estrategias contra el cambio climático, así como a mejorar de forma continua su desempeño ambiental favoreciendo el objetivo global de desarrollo sostenible.

Rta. A la fecha se cuenta con el manejo de reciclaje y control de la mercancía o material peligroso que se almacena, los riesgos son evaluados y existe un plan de acción.

**6.6.2. Identificación de actividades e impactos.** La organización identificará, registrará y evaluará aquellos aspectos de sus actividades, productos y servicios que causan o pueden causar impactos al medio ambiente.

Rta: Los impactos ambientales se encuentran identificados y evaluados a través del plan de manejo ambiental realizado para Snider teniendo en cuenta el tipo de actividad que desarrolla.

**6.6.3. Programa de gestión ambiental.** La organización establecerá un programa de gestión con objetivos y metas medibles y coherentes con su compromiso ambiental para sus plantas o centros de trabajo con el objetivo de mejorar los impactos en el entorno producidos por sus actividades.

Este programa se revisará anualmente y siempre que se produzcan cambios en la organización que pudieran afectar a la identificación vigente.

Rta. No se encuentran incluidos dentro del sistema de gestión objetivos y metas ambientales

**6.6.4. Plan de riesgos.** La organización establecerá un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a su actividad, así como para mitigar los impactos adversos en el entorno.

El plan incluirá registros de casos de accidentes, incidentes y situaciones de emergencia, así como las medidas tomadas para su corrección y prevención. Este plan se revisará anualmente y siempre que se produzcan cambios en la organización que pudieran afectar a la identificación vigente.

Rta, No se encuentra implementado en la compañía un plan de riesgos.

**6.6.5. Comunicación ambiental.** La organización informará, al menos cada dos años, sobre los aspectos ambientales asociados a su actividad.

Rta. No se encuentran informes al respecto.

## **6.7. INVERSORES**

**6.7.1. Buen Gobierno.** La relación de la organización con cualquiera de sus inversores, seguirá los principios rectores de transparencia, lealtad, y creación de valor de forma sostenible. Para ello formalizará un protocolo de relaciones con inversores o Código de Buen Gobierno, que pondrá a disposición de los mismos.

En dicho protocolo, la organización definirá al menos los siguientes elementos:

- a. Las relaciones entre propiedad y gestión de la organización.
- b. El contenido de la información periódica que se pondrá a disposición de los inversores.
- c. La frecuencia de dicha información.

d. Las vías puestas a disposición del inversor para solicitar y recibir información en cualquier momento.

Rta: La compañía no cuenta con un protocolo de relaciones con inversores o código de buen gobierno.

**6.7.2. Transparencia de la información.** La organización deberá hacer públicas y accesibles sus cuentas anuales.

Rta: Las cuentas anuales se encuentran publicadas a través de los estados financieros reportados por la supersociedades.

## **6.8. COMPETENCIA**

**6.8.1. Competencia leal.** La organización respetará los derechos de propiedad de sus competidores, fomentando acudir a acuerdos entre las partes o fórmulas de arbitraje, como vía de resolución de diferencias al respecto. Asimismo, la organización no utilizará acciones indebidas para recabar información sobre sus competidores.

Se mantendrá un registro actualizado que recabe las denuncias y requerimientos realizados por los competidores.

La organización no difundirá información falseada o tendenciosa en contra de sus competidores.

Rta. La compañía maneja este tipo de políticas pero no se encuentran documentadas.

**6.8.2. Cooperación y alianzas.** La organización fomentará la incorporación a asociaciones y foros de interés común, que sirva de encuentro con sus competidores y de intercambio de Experiencias

Rta: La compañía pertenece a gremios como IATA, ALAICO y otros en donde comparte información con sus competidores de manera sana y positiva.

## **6.9. ADMINISTRACIONES PÚBLICAS**

**6.9.1. Colaboración con las Administraciones.** La organización establecerá los canales de comunicación y diálogo que considere convenientes con las Administraciones con las que se relacione con el fin de cooperar en el desarrollo de una cultura de Gestión Ética y socialmente Responsable en la comunidad donde opera.

Rta. Los canales de comunicación y dialogo están claramente definidos e identificados a través del aporte y afiliación a las diferentes agremiaciones.

Ver [Anexo 12](#) resultado auditoria de diagnostico.

## 7. RECOMENDACIONES

De acuerdo al diagnóstico realizado se recomienda:

1. Iniciar aplicación del plan de trabajo desarrollado para la implementación
2. incluir en el código de ética definido principios laborales, sociales y acuerdo con proveedores
3. Realizar campaña de motivación y sensibilización a todo los stake Holders de la compañía
4. Realizar seguimiento a las diferentes actividades definidas en el plan de trabajo ([Anexo 13](#)) y al desarrollo de la implementación

## **CONCLUSIONES**

Como resultado del diagnóstico realizado al grupo empresarial se evidencia un nivel de avance del 61,79% en cumplimiento de los requisitos de la norma SGE 21.

Durante el desarrollo de la auditoría se contó con un gran compromiso de la alta dirección del grupo empresarial.

La implementación de una norma de responsabilidad social dentro de una compañía permite generar conciencia para tener empresas comprometidas con todos sus grupos de interés.

La responsabilidad de las empresas debe ser enfocada en ser consciente de sus actividades hoy para garantizar un mañana.

## BIBLIOGRAFIA

ARTÍCULOS CCRE. ¿Qué es la Responsabilidad social empresarial? Disponible en [ [http://www.ccre.org.co/upload/2art03\\_g.pdf](http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf) ]

CHACÓN. Patricio M. Gestión y Ética: una combinación inesperada. [Citado en Abril de 1999] Disponible en [ [http://www.geocities.com/etica\\_piagetiana/gestion.html](http://www.geocities.com/etica_piagetiana/gestion.html) ]

DE VIVAR. Urtiaga A. El sistema de gestión ética y socialmente responsable. [Artículo de la Revista Ser Empresario del Siglo XXI en entrevista al Dr. A. Urtiaga de Vivar presidente fundador de Fonética] Disponible en [ [http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/asesoria/gestion\\_etical.aspx](http://www.microsoft.com/business/smb/es-es/asesoria/gestion_etical.aspx) ]

GRANDAS. Erika J. E. Análisis de la implementación de un modelo de gestión ética a partir del aprendizaje organizacional. Disponible en [ [http://guaica.uniandes.edu.co:5050/dspace/bitstream/1992/780/1/MI\\_IIND\\_2005\\_027.pdf](http://guaica.uniandes.edu.co:5050/dspace/bitstream/1992/780/1/MI_IIND_2005_027.pdf) ]

Ministerio de Educación Nacional. Responsabilidad Social Empresarial. Disponible en [ <http://www.mineducacion.gov.co/cvn/1665/article-93439.html> ]

PEREZ. Teodoro P. Ética y cultura organizacional: el modelo de gestión ética para entidades del estado. Disponible en [ <http://www.utp.edu.co/comutp/archivos/documentos/155030ETICACYCCULTURACORGANIZACIONAL.pdf> ]

PESCE, Dante G. La Responsabilidad Social Empresarial: Un Desafío para el Comercio Internacional. Universidad de los Andes. Disponible en [ [https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad\\_social\\_emp.php](https://ctp.uniandes.edu.co/Empresas/Servicios/Articulos/responsabilidad_social_emp.php) ]

SGE 21. Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable. Barcelona: Fonética 2008.

WIKIPEDIA. Responsabilidad social corporativa. Disponible en [ [http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad\\_social\\_corporativa](http://es.wikipedia.org/wiki/Responsabilidad_social_corporativa) ]

## **ANEXOS**

- Anexo 1: Organigrama Snider
- Anexo 2: Organigrama Colvan
- Anexo 3: Organigrama Aviomar
- Anexo 4: Código de Ética Colvan
- Anexo 5: Planeación Estratégica Snider
- Anexo 6: Planeación Estratégica Colvan
- Anexo 7: Planeación Estratégica Aviomar
- Anexo 8: Tablero de Comando Diligenciado Total
- Anexo 9: Política Seguridad Informática
- Anexo 10: Consolidado de Mejora
- Anexo 11: Mapa de Procesos
- Anexo 12: Resultado Auditoria de Diagnostico
- Anexo 13: Plan de Trabajo a Ejecutar Para Implementación de SGE 21