

**PROPUESTA PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CLEAN SHESTER.**

**LUISA FERNANDA SOCHA**

**VALENTÍN ARIZA MARTÍNEZ**

**JONNATHAN ROJAS QUIROGA**

**JUAN CARLOS DÍAZ**

**FREDY EVELIO RÍOS DUARTE**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD**

**ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y**

**DE NEGOCIOS - ECACEN**

**DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y**

**RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL**

**BOGOTÁ, 2018**

**PROPUESTA PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CLEAN SHESTER.**

**GRUPO 101008\_13**

**LUISA FERNANDA SOCHA (CÓDIGO 53.153.703)**

**VALENTÍN ARIZA MARTÍNEZ (CÓDIGO 79.793.251)**

**JONNATHAN ROJAS QUIROGA (CÓDIGO 80.256.414)**

**JUAN CARLOS DÍAZ (CÓDIGO 80.658.433)**

**FREDY EVELIO RÍOS DUARTE (CÓDIGO 79.630.722)**

**FAIBER ALEXIS BENAVIDES**

**ESPECIALISTA EN HERRAMIENTAS VIRTUALES PARA LA EDUCACIÓN**

**UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA - UNAD  
ESCUELA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y  
DE NEGOCIOS - ECACEN  
DIPLOMADO DE PROFUNDIZACIÓN EN GERENCIA ESTRATÉGICA Y  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
BOGOTÁ, 2018**

## Tabla de contenido

Resumen .....	6
Abstract.....	7
Introducción.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Objetivos.....	10
Objetivo General.....	11
Objetivos Específicos.....	11
1. Propuesta Plan De Responsabilidad Social Clean Shester.....	13
1.1 Direccionamiento Estratégico Clean Shester.....	14
1.2.1 Misión .....	11
1.2.2 Visión.....	11
1.2.3 Valores Y Objetivos.....	12
2. Justificación.....	17
3. Código De Conducta .....	15
3.1 Modelo gerencial Clean Shester.....	15
3.2 Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta .....	16
3.3 Recursos Financieros Código de Conducta.....	22
4. Stakeholders.....	24
5. Plan de Responsabilidad Social.....	33
Conclusiones.....	44
Referencias Bibliográficas.....	46
Anexo.....	50

## Índice de Tablas

TABLA 1 FORMATO DE EVALUACIÓN CLEAN SHERSTER .....	13
TABLA 2 SELECCIÓN DE MODELO GERENCIAL CLEAN SHERSTER.....	15
TABLA 3 GUÍA E INICIATIVAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA. ....	16
TABLA 4 CONSTRUCCIONES CÓDIGO DE CONDUCTA. ....	22
TABLA 5 ESTADO FINANCIERO DEL PROYECTO CÓDIGO DE CONDUCTA. ....	23
TABLA 6 GASTOS EN IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA. ....	23
TABLA 7 PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL .....	33
TABLA 8 PLAN DE COMUNICACIÓN PRIMARIO. ....	38
TABLA 9 PLAN DE COMUNICACIÓN SECUNDARIO. ....	39

## **Tabla de ilustraciones**

ILUSTRACIÓN 1 MAPA GENÉRICO SELECCIONADO CLEAN SHESTER.....	25
ILUSTRACIÓN 2 MATRIZ DE RELACIONES DE INFLUENCIA INVOLUCRAMIENTO ACTIVO .....	30
ILUSTRACIÓN 3 FORTALEZAS DE LA HERRAMIENTA GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI....	42
ILUSTRACIÓN 4 DEBILIDADES DE LA HERRAMIENTA GLOBAL REPORTING INITIATIVE GRI...	43

## **Resumen**

En la actualidad la Responsabilidad Social Empresarial marca tendencias y pautas en los diferentes entornos empresariales a nivel mundial, las empresas socialmente responsables mejoran de manera notoria la calidad de vida de sus empleados y los entornos sociales públicos que se presentan en función a su actividad económica. De igual manera mejoran su imagen corporativa frente a sus clientes ya que las personas admiran las empresas que además de generar dinero piensan en sus empleados y en beneficiar a los demás.

Orientados en este planteamiento buscamos adquirir todos los conocimientos necesarios para la realización e implementación de un plan de Responsabilidad Social para una empresa fabricante de productos de mantenimiento industrial biodegradable, buscando optimizar todos los procesos y fortaleciendo el ámbito ambiental de la compañía.

En este proceso identificamos los factores que intervienen en la creación e implementación de un plan de Responsabilidad, los modelos gerenciales actuales, los cuales se convierten en guía para la elaboración del plan, los beneficios que obtienen los diferentes Stakeholders involucrados y beneficiados del mismo.

**Palabras claves:** Responsabilidad Social, Ambiente, Sociedad, Comunidad, Gestión Ambiental.

## **Abstract**

At present the Social Managerial Responsibility marks trends and guidelines in the different managerial environments worldwide, the socially responsible companies improve of well-known matter the quality of life of his employees and the social public environments that they present in function to his economic activity. Of equal way they improve his corporate image opposite to his clients since the persons admire the companies that beside generating money they think about his employees and in benefiting the others.

Orientated in this exposition we seek to acquire all the knowledge necessary for the accomplishment and implementation of a plan of Social Responsibility for a manufacturing plant of products of industrial biodegradable maintenance, seeking to optimize all the processes and strengthening the environmental area of the company.

In this process we identify the factors that intervene in the creation and implementation of a plan of Responsibility, the managerial current models, which turn into guide for the production of the plan, the benefits that obtain the different Stakeholders interfered and benefited from the same one.

**Keywords:** Social Responsibility, Environment, Society, Community, Environmental Management.

## **Introducción**

Las estrategias corporativas que trazan las empresas con el fin de ser más competitivas generando un impacto positivo a la par de cumplir con los parámetros internacionales requieren el cumplimiento de normas y estatutos que son exigidos por los diferentes entes de control y supervisión de los Gobiernos con el fin de garantizar que los productos y servicios ofrecidos por estas (las empresas) cumplan con las características de los mismos.

Por tal razón y con el fin de facilitar el proceso de toma de decisiones de la alta gerencia, en el presente trabajo se plantean las alternativas y soluciones a problemas ambientales y sociales que se generan con los procesos productivos de la empresa Clean Shester.

Dentro de los análisis de soluciones a estos problemas y aplicando las técnicas y normas internacionales se plantean aspectos relacionados al compromiso empresarial por resarcir estos inconvenientes, donde podemos encontrar: el estudio de la situación o problema, aplicación de matrices de relación, implementación de códigos de conducta (que orientan al personal comprometido en todos y cada uno de los niveles a realizar cada proceso de la mejor manera posible) en esa búsqueda de satisfacer cada una de esas situaciones, en mayor o menor porcentaje; surgen una serie de procesos que conllevan a que las empresas se direccionen bajo un código de conducta que evidencie ciertas características éticas del ser humano, promulgando la importancia del respeto, el cumplimiento, la lealtad, la honradez y la ética, características que hacen que las relaciones sociales que desarrolla la empresa con su entorno, sean armónicas, agregando un valor agregado a los productos y servicios ofrecidos, donde se evidencia altos estándares de competitividad y productividad.

En este sentido las inversiones que realiza la empresa con el fin de dar cumplimiento a estas reglamentaciones deben ser aplicadas en todos los ámbitos y entornos en los que la empresa desarrolla sus actividades productivas; donde se deben poner en práctica todas y cada una de las técnicas para manejo de talento humano, organizaciones, autoridades, etc.

También desarrollaremos el tema relacionado con los grupos o comunidades (Stakeholders) relaciones que deben estar soportadas y orientadas desde el interior de la empresa por un

grupo de trabajo que posea los conocimientos y relaciones para poder afrontar, adelantar y sortear cada uno de las situaciones que pueden tornarse en algún momento álgidos por el manejo de políticas, estándares, normativas, etc.

El manejo de todos estos conocimientos y procesos nos conlleva a la creación y desarrollo del Plan de responsabilidad Social de la empresa Clean Shester, donde se evidenciarán los pasos para que la empresa corrija sus errores, mejore procesos, evolucione y eleve sus estándares de calidad; haciendo que su imagen sea reconocida y aprobada tanto a nivel nacional como internacional.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Proponer el plan de responsabilidad social empresarial para la organización Clean Shester, mediante la evaluación de su desempeño económico, social y ambiental que permita establecer las pautas de crecimiento sostenible y sustentable.

### **Objetivos Específicos**

- Establecer el código de conducta más apropiado para la compañía de Clean Shester, basándose en los criterios de mejoramiento continuo.
- Identificar las normas e iniciativas mundiales para la construcción y seguimiento del código de conducta.
- Identificación de los beneficios logrados al implementar el código de conducta de Clean Shester, hacia los diferentes stakeholders.
- Diseñar el presupuesto financiero para la implementación del código de conducta de Clean Shester.
- Identificar los stakeholders desde el mapa genérico de Clean Shester.
- Determinar la matriz de relaciones, influencia vs impacto de Clean Shester.
- Dimensionar el plan de responsabilidad social empresarial desde las diferentes dimensiones económicas, Sociales y ambientales desde la perspectiva de los stakeholders estableciendo sus objetivos, estrategias, cronograma, recursos, indicadores y el seguimiento de cada una de ellas.
- Proponer del plan de comunicación para los stakeholders primarios y secundarios de la organización Clean Shester.

## **1. Propuesta Plan De Responsabilidad Social Clean Shester.**

### **1.2 Direccionamiento Estratégico Clean Shester**

#### **1.2.1 Misión**

Participar como socio estratégico, aumentando la productividad y competitividad de todos los clientes fidelizándolos mediante la optimización de los recursos, apoyando a que se garantice para ambas partes el cumplimiento de los requisitos aplicables, ayudando también en la minimización de impactos negativos ambientales, reducción de los riesgos y comprometidos con el desarrollo social satisfaciendo las necesidades y cumpliendo los requisitos de las partes interesadas mediante la investigación, desarrollo, innovación, fabricación y comercialización de productos químicos biodegradables con altos estándares de calidad y soluciones integrales sostenibles apoyando la industria específica del cliente.

#### **1.2.2 Visión**

En el 2020 Clean Shester será reconocido a nivel nacional y participará a nivel internacional como el socio estratégico en el suministro de soluciones personalizadas integrales, servicio y asesoramiento con participación activa en la investigación, desarrollo e innovación de productos químicos sostenibles con alto rendimiento para optimizar los procesos de nuestros clientes a la vez que ayudamos a ser confiables, competitivos y efectivos, cumpliendo con todos los requisitos de ley aplicables.

### **1.2.3 Valores y Objetivos**

Satisfacer a nuestros clientes a través de un excelente servicio por medio de la investigación, desarrollo, innovación, fabricación y comercialización de productos químicos BIODEGRADABLES con altos estándares de calidad y soluciones integrales sostenibles apoyando a la industria en sus requerimientos específicos, brindando un ambiente seguro y saludable a las partes interesadas, reduciendo los impactos negativos al medio ambiente, fomentando la responsabilidad social corporativa, garantizando el cumplimiento de los requisitos aplicables y mejorando de forma continua nuestro sistema de gestión integral.

## Evaluación De Desempeño

En la siguiente tabla observaremos el análisis de la problemática que presenta la organización en su proceso productivo.

*Tabla 1*  
*Formato De Evaluación Clean Shester*

Clean Shester es una empresa ubicada en el barrio Rio negro de la localidad de Suba, cuenta con 50 empleados administrativos y operativos, está dedicada a la fabricación de productos biodegradables para mantenimientos industrial.			
Problema		Impacto	Prioridad atención (alta, media, baja)
Económico	<b>Interno:</b> Ampliando sus instalaciones para la fabricación y el almacenamiento de los productos realizaron una inversión aproximada a los \$1.000.000.000 (Mil millones de pesos), para la financiación de esta obra recurrieron a entidades bancarias quedando con un pasivo bastante alto.	Negativo	Media
	<b>Externo:</b> Debido a la situación actual del país en materia económica el nivel de ventas de los productos a disminuido en un margen del 20%, se han perdido clientes importantes por temas de costos ya que se encuentran en el mercado productos más económicos, así como en temas licitatorios por márgenes financieros se han perdido negocios grandes.		
Social:	<b>Interno:</b> La fabricación de los productos se realizan el 85% de forma manual, es decir que no se ha implementado tecnología en la compañía, por lo anterior los operarios presentar problemas de enfermedades laborales, manejando un nivel de incapacidades muy alto.	Negativo	Alta
	<b>Externo:</b> Se presenta un problema social mayor debido a que la empresa está ubicada en un sector residencial, cuando se presentan problemáticas con los químicos o las sustancias utilizadas para la elaboración de los productos, se reciben muchas quejas de la comunidad.		
Ambiental:	<b>Interno:</b> Actualmente el centro de Acopio de la compañía no está adecuado para el manejo de los residuos peligrosos restantes de la fabricación de los productos, estos residuos se manejan en un alto porcentaje y genera contaminación dentro de la misma.	Negativo	Alta
	<b>Externo:</b> Por ser una zona residencial y en la compañía se maneja cargue y descargue de los productos y materias primas respectivamente, se produce contaminación visual y bloqueo vehicular en la zona donde está ubicada la empresa, de igual manera si internamente hubiese un averió en los vertimientos o un derrame de productos, estos saldrían a la calle principal y generaría problemas para la comunidad.		

Fuente. Elaboración propia.

## **2. Justificación**

Clean shester es una compañía que incluye la responsabilidad social en su política integral pero que no realiza acciones sobre la misma, la implementación de un plan de responsabilidad social para esta empresa permitiría mejorar en un 50% las condiciones de sus empleados y servir en un mayor grado a la comunidad.

La implementación de nuevas tecnologías que permitan innovar y potencializar el desarrollo y la fabricación de los productos de la mano de un plan de responsabilidad social que permitan la ayuda a comunidades afectadas con donación de productos, así como un manejo ambiental adecuado el cual evite accidentes inclinarían a Clean Shester a ser una empresa con un alto nivel de responsabilidad social.

La globalización del término Responsabilidad Social Empresarial, conlleva a que las personas que administran las organizaciones, tengan en cuenta al momento de realizar la planeación, introducir las diferentes variables que pueden llegar a ser afectadas con el proceso productivo o con la prestación del servicio, es decir que se deben identificar (en lo posible) aquellas afectaciones económicas, sociales o ambientales cuando se lleva a cabo un proceso; de igual manera el profesional debe estar preparado para analizar y enfrentar la problemática que pueda ser detectada en el transcurso de mencionado proceso.

Esa responsabilidad social es pertinente de la empresa como el todo y no del empresario como inversionista, por lo cual la empresa tiene un rol ante la sociedad de obtener mayor productividad, lealtad a los clientes, acceso a los mercados y credibilidad.

### 3. Código De Conducta

#### 3.1 Modelo gerencial Clean Shester.

En la siguiente tabla se plasma la elección de la teoría del modelo gerencial aplicable a Clean Shester.

*Tabla 2*  
*Selección de modelo gerencial Clean Shester.*

TEORIA	Luisa Fernanda	Fredy Ríos	Jonnathan Rojas	Valentin Arias	Juan Carlos
w. Eduarda Deming, para el mejoramiento continuo	ok	ok		ok	ok
Modelo de clúster-cadena de valor de la competitividad			ok		

Fuente. Elaboración propia.

Como podemos observar en la tabla anterior el modelo seleccionado por el equipo de trabajo para la realización de la actividad fue basado en la teoría de W. Eduard Deming, Para el *Mejoramiento Continuo*. Deming en su filosofía gerencial incluye elementos tales como:

**Constancia:** la mejora constante de los productos y servicios de la empresa permaneciendo de una forma competitiva en el mercado por medio de innovación, tecnología, investigación.

**Nueva filosofía:** De acuerdo a los cambios económicos actuales se realiza una adaptación a una nueva filosofía para que los altos mandos de la compañía reforzándoles el liderazgo y la responsabilidad del mismo.

**Mejoramiento continuo:** Buscando mejorar los procesos productivos, de planeación esto a través de la búsqueda del mejoramiento continuo reduciendo costos y pérdidas para la compañía.

**Entrenamiento:** La capacitación a los empleados y líderes de procesos debe ser continua y enfocada a mayores resultados.

**Transformación:** Alcanzando la transformación de los procesos, servicios, el trabajo de los empleados, transformando aspectos importantes en la compañía que marquen una pauta. Adicional a estos encontramos más elementos los cuales planteados de la manera correcta nos puede brindar el enfoque perfecto y el mejor camino para el diseño del plan de responsabilidad social.

### 3.2 Guía e iniciativa mundial aplicada para la construcción del código de conducta

A continuación, encontraremos una descripción de las guías e iniciativas mundiales con sus respectivos parámetros, para la creación y construcción de códigos de conducta.

Tabla 3

*Guía e iniciativas para la construcción del código de conducta.*

Guía e iniciativas mundiales para la construcción del código de conducta.		
Stakeholders	Tipos de leyes existentes	Iniciativas que atienden expectativas sociales
Proveedores	Directrices de la <b>OCDE</b> para empresas multinacionales	Estas son recomendaciones dirigidas a las empresas principalmente multinacionales donde se distinguen principios y normas voluntarias para una conducta empresarial responsable y de la mano con las legislaciones de cada país.
Trabajadores	La <b>OIT</b> es la fuente de derecho internacional laboral, ellos elaboran el mecanismo de control de la aplicación de normas internacionales del trabajo.	En la OIT se desarrollan, amplían y añaden detalles a las normas internacionales del trabajo, con fines de asistencia técnica como los <i>códigos de conducta</i> que proporcionan importantes ideas prácticas sobre la implementación de las normas internacionales del trabajo, también producen guías sobre el sector de seguridad y salud en el trabajo.
Otras organizaciones	<b>Programa Anticorrupción de ética y cumplimiento para las empresas.</b> Naciones Unidas	Esta es una guía a nivel mundial para conceptualizar a las empresas sobre los temas de corrupción, para evitar y combatir este flagelo existe la Convención de las Naciones Unidas contra la corrupción, este se denomina como el instrumento legal más sólido y de mayor alcance.
Comunidad laboral	<b>NORMLEX</b>	Es el sistema donde se encuentra la información sobre las Normas Internacionales del Trabajo (tal como información sobre las ratificaciones, la obligación de envío de memorias, los comentarios de los órganos de control, etc.) y sobre la legislación nacional sobre trabajo y seguridad social.
Sociedad	<b>Ley Anti soborno</b> del Reino Unido ( <b>BRIBERY ACT, 2010</b> )	En esta ley aprobada en el 2011 en el Reino Unido en esta se realiza un tratamiento conjunto de la corrupción pública y privada incluyendo la regulación y penalización del delito de la corrupción.

Nota: Fuente elaboración propia iniciativa construcción del código de conducta.

## **Código De Conducta**

Clean Shester es una compañía cuyo propósito principal es la fabricación y distribución de productos de mantenimiento industrial biodegradables, cumpliendo con todos los lineamientos ambientales estipulados por las organizaciones y la ley.

El principal objetivo de la implementación del Código de Conducta en Clean Shester es estipular los lineamientos que se deben seguir tanto interna como externamente en la compañía. Este código guiara a nuestros proveedores y a nuestros clientes tanto internos como externos en los procesos y las políticas que actualmente manejan nuestra compañía.

El siguiente código de conducta indica las responsabilidades y los derechos de los empleados de Clean Shester resaltando la importancia de cada uno de nuestros colaboradores y el valor que representa cada uno para la compañía.

### **Compromiso Ético**

Nuestro compromiso ético es brindar productos de alta calidad cuidando los diferentes entornos de la compañía. Buscamos la satisfacción de nuestros clientes tanto internos como externos generando procesos que garanticen el cumplimiento de las normas y las leyes. Trabajamos constantemente apoyados de nuevas tecnologías en mejoras de nuestros procesos internos y externos buscando beneficios mutuos para nuestros clientes.

### **Compromisos Legales**

Clean Shester se guiará por lo establecido en la ley a nivel nacional en aspectos ambientales, laborales, sociales. Etc. Conociendo la diversidad de leyes y apoyándonos en

nuestros valores corporativos. De igual forma los empleados tienen el compromiso de adherirse a las regulaciones internas y externas cumpliendo con los requisitos establecidos en la ley.

### **Contratación Familias y Parientes**

Clean Shester basados en los principios de contratación justa no permitirá la contratación de familiares ni parientes de los trabajadores, lo anterior buscando minimizar los conflictos de intereses en la compañía.

### **Promociones y Ascensos**

Buscando el incentivo de nuestros empleados se realizarán convocatorias internas para la contratación en diversos cargos, ya sean nuevos o remplazos, se tendrá en cuenta la formación profesional de cada uno de los aspirantes y el concepto del jefe en cada una de las áreas.

### **Adquisición de productos por los empleados.**

Los empleados pueden adquirir los productos fabricados por Clean Shester, se manejará un descuento interno del 15%. El empleado no podrá copiar ni fabricar estos productos para la comercialización de los mismos, el empleado debe respetar el registro de marca de Clean Shester. De comprobarse que la marca está siendo usada o copiada por algún empleado esto será causal de despido y tendrá consecuencias legales.

### **Confidencialidad de la información.**

Todos los empleados de Clean Shester deben regirse de acuerdo a la política de tratamiento de datos de la compañía, así como de la confidencialidad de los insumos en la fabricación de los productos (fórmulas para la elaboración de los productos). Los empleados de Clean Shester tienen estrictamente prohibido la distribución de la información toda vez que el no cumplimiento traerá repercusiones legales.

### **Diversidad E Integración**

Dando cumplimiento a lo estipulado en la Constitución Política de Colombia Clean Shester no discriminara ni permitir la discriminación debido al género, raza, religión, edad, discapacidad, orientación sexual, origen o cualquier otra característica protegida por la ley.

Todos los empleados están en la obligación de contribuir a un ambiente laboral adecuado resaltando el respeto mutuo por los demás compañeros de trabajo.

### **Respeto y transparencia.**

Todas las relaciones entre Jefes, supervisores y empleados deben estar enmarcadas en un respeto mutuo, honestidad, confianza, cooperación, Clean Shester busca motivar a sus empleados tomando con mucha importancia los puntos de vista y las sugerencias que se tengan con respecto al mejoramiento de los procesos. No se aceptarán tratos elitistas por parte de superiores a subalternos ni en sentido contrario, El respeto será pilar para la organización.

De igual manera Clean Shester busca que sus empleados se rijan por la transparencia y la honestidad en todos los procesos desarrollados.

### **Propiedades de la Compañía.**

Todos los empleados de Clean Shester tienen la obligación de salvaguardar y tener un uso adecuado con las propiedades (equipos, enseres. Tecnología. Etc.). Todos estos son asignados para el mejoramiento de las actividades realizadas y el entorno de trabajo, así mismo las propiedades de la compañía deben ser usados para temas estrictamente laborales, para ser usados con fines personales debe tener un acuerdo explícito que lo autorice. Todo daño en las propiedades de la compañía sin razón válida debe ser asumido por el personal.

### **Forma de actuar de los empleados**

En cumplimiento de las normas y reglamentos tanto internos como externos, el comportamiento de un empleado de Clean shester se debe caracterizar por el cumplimiento de cada uno de ellos por su vocación, su disciplina, su responsabilidad y ética, valores que reflejan los cimientos con los que se construye una persona desde su núcleo familiar; fundamentos que aplicados en las relaciones interpersonales genera un valor agregado en la empresa, evidenciando en el entorno la cultura del cumplimiento, respeto, honradez y demás preceptos éticos que se convierten en pilares de una sociedad más comprometida por el respeto hacia los demás.

### **Protección a los empleados**

Clean Shester garantizara a sus empleados velar por sus derechos fundamentales, implementara políticas adecuadas y programas que permitan brindar a sus empleados integridad y apoyo en proyectos de vivienda, educación, recreación. Etc. Así mismo

garantizara entornos saludables y seguros, reduciendo al máximo accidentes laborales, así como enfermedades laborales.

De igual manera está prohibido el consumo de sustancias psicoactivas, bebidas alcohólicas, Clean Shester promueve el cuidado de la salud como un elemento clave en los procesos productivos.

### **Responsabilidad con el Medio Ambiente**

Clean Shester reconoce el impacto ambiental frente a la comunidad en el desarrollo de sus actividades por esto está altamente comprometido en cumplir las normas y leyes ambientales que nos rigen como empresa de fabricación. Instaurara un Plan de Responsabilidad Social a nivel ambiental evaluando y monitoreando sus actividades. De igual manera pondrá en marcha iniciativas ecológicas que apoyen la mejora constante del impacto ambiental generado por medio de auditorías que permitan el control y gestión del riesgo.

### **Sobornos, regalos y presentes.**

Los empleados de Clean Shester no deben solicitar a nuestros clientes o proveedores, regalos, presentes, o dinero para la ejecución de sus procesos, se debe evitar la influencia de estos para la conducta normal de los empleados. En caso de vincular algún empleado con esta clase de conductas se debe reportar al área de Gestión Humana.

### 3.3 Recursos Financieros Código de Conducta

En la siguiente tabla se encuentran detallados los recursos financieros que demandara la construcción e implementación del código de conducta para la empresa Clean Shester.

*Tabla 4*  
*Construcciones código de conducta.*

<b>Presupuesto Código De Conducta</b>	
<b>Información Del Proyecto</b>	
Nombre del proyecto	Código de conducta empresa Clean Shester
Descripción del proyecto	<p>Estudio de la estructura interna de CLEAN SHESTER, políticas internas, identificación y modificación de las normas en pro del desarrollo de una conducta armónica y productiva para y a favor de la sociedad.</p> <p>Este estudio se encuentra comprendido en cuatro factores fundamentales:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) El desarrollo de políticas y de códigos de conducta que desarrolle y promueva actitudes favorables al interior de la compañía y en el ambiente social "personal y familiar".</li> <li>2) Establecer la importancia de los clientes para la organización y para el desarrollo social económico de la región.</li> <li>3) Establecer políticas que cumplan con los estándares más altos de calidad para los productos y de la sostenibilidad socio ambiental.</li> <li>4) Identificación de los factores a mejorar.</li> <li>5) Desarrollo e implementación de la filosofía del código de conducta.</li> <li>6) Implementación legal del código de conducta internacional.</li> </ol> <p>Abogado empresarial:</p>
Terceros	<p>Asignación de un Asesor Jurídico Personalizado</p> <p>Realización de todos los conceptos jurídicos que su empresa requiera.</p> <p>Asesoría Legal al departamento administrativo de su empresa</p> <p>10% de descuento en el costo de procesos judiciales.</p> <p>Realización y Revisión de los contratos comerciales y laborales.</p> <p>Elaboración de liquidaciones laborales.</p> <p>Todos los trámites legales que requiera la empresa.</p>
Contratista	<p>Elaborado por:</p> <p>Luisa Fernanda Socha</p> <p>Valentín Ariza Martínez</p> <p>Jonnathan Rojas</p> <p>Juan Carlos Díaz</p> <p>Fredy Evelio Ríos Duarte</p> <p>Diplomado De Profundización En Gerencia Estratégica Y Responsabilidad Social Empresarial</p>
Número de licencia	N/D
Nombre del contacto	Universidad Nacional Abierta Y a Distancia
Sitio web	

Fuente. Elaboración propia.

Recursos económicos asignados al proyecto de creación código de conducta.

*Tabla 5*  
*Estado financiero del proyecto código de conducta.*

<b>Estado Financiero</b>	
Importe en efectivo	\$ 5,000,000.0
Importe financiado	\$ 2,250,000.0
Total de fondos asignados	\$ 7,250,000.0
Fondos utilizados hasta la fecha	\$ 3,786,000.0
Fondos restantes	\$ 3,464,000.0

Fuente elaboración propia.

En la siguiente tabla se visualizan los gastos en los que se incurren para la creación e implementación del código de conducta para la empresa Clean Shester.

*Tabla 6*  
*Gastos en implementación del código de conducta.*

<b>Lista De Gastos Para La Implementación De Código De Conducta Clean Shester</b>		
<b>Fondos Del Proyecto Asignados</b>	<b>Fondos Utilizados Hasta La Fecha</b>	<b>Fondos Restantes</b>
\$ 7,250,000.00	\$ 3,786,000.00	\$ 3,464,000.00
<b>Elemento</b>	<b>Categoría</b>	<b>Importe</b>
Papelería de Clean Shester	Materiales	\$ 116,000.00
Proyector Clean Shester	Materiales	\$ 200,000.00
impresora Clean Shester	Materiales	\$ 200,000.00
otros	Materiales	\$ 100,000.00
Arrendamiento de equipos de computo	Materiales	\$ 220,000.00
Pago de salario	Mano de obra	\$ 2,250,000.00
Asesoramiento de abogados empresariales	Mano de obra	\$ 700,000.00
Total		\$ 3,786,000.00

Fuente: Elaboración propia.

## **4. Stakeholders**

### **Descripción Stakeholders**

Clean Shester es una compañía cuyo propósito principal es la fabricación y distribución de productos de mantenimiento industrial biodegradables, desde allí ha de vincular políticas de mantenimiento y responsabilidad social, de tal manera que cumpla con lo establecido por la ley, aportando prácticas de cuidado y buen uso de los recursos.

Los Stakeholders de Clean Shester de acuerdo a la importancia y a la finalidad de su actividad serán primarios, como los agentes más importantes en su función y responsabilidad, y secundarios como los entes gubernamentales que nos rigen y las personas que participan en su entorno y en el desarrollo de sus actividades.

### **Primarios**

Son aquellos que para Clean Shester resaltan por su importancia en el desarrollo de su actividad.

### **Secundarios**

En este grupo intervienen los factores que intervienen en el desarrollo de su actividad pero que no generan impactos altamente importantes, eso sí teniendo en cuenta que ninguno de estos puede ser descuidado o no tenerse en cuenta, ya que a pesar de que el grado no es tan alto toda la actividad se desarrolla en un engranaje de tanto factores primarios como secundarios para la empresa.

A continuación, se encuentra el Mapa genérico seleccionado dentro del grupo de trabajo que identifica los Stakeholders de la empresa Clean Shester.



*Ilustración 1 (Mapa genérico seleccionado para Clean Shester).*

**Para Clean Chester se definieron dos categorías fundamentales de Stakeholders.**

Los Stakeholders de Clean Shester de acuerdo a la importancia y a la finalidad de su actividad serán primarios, como los agentes más importantes en su función y responsabilidad, y secundarios como los entes gubernamentales que nos rigen y las personas que participan en su entorno y en el desarrollo de sus actividades.

### **Stakeholders primarios**

Son aquellos imprescindibles para el funcionamiento de la organización, todos aquellos que tienen una relación económica directa con la empresa:

## **Directivos**

La empresa Contara con personal Capacitado e idóneo para el desempeño de la alta gerencia y aplicación de los procesos establecidos para el desarrollo del objeto social.

## **Empleados**

El eje principal de una empresa es su personal, por lo tanto, ellos se encargarán de velar por el buen uso de los recursos, por mantener un excelente clima laboral. Clean Shester tiene 27 consultores técnicos, 11.900 personas capacitadas para trabajos internos.

## **Comunidad**

La comunidad vela por el bienestar social, por lo tanto, sirve como ente regulador de las políticas y actividades realizadas por la empresa, así mismo como medio de publicidad.

## **Clientes**

Los directos beneficiados de los servicios prestados, En este proceso se diferencian clientes a gran escala y clientes minoritarios, debido a que es una empresa que está en expansión se espera llegar a multinacionales para tener un mayor volumen de ventas. Actualmente tienen alrededor de 1.741 clientes.

- Recosa Ltda.
- Ecopetrol S.A
- Transportadoras Nacionales

## **Socios**

Conformado por los propietarios, inicialmente la empresa constituida por capital familiar.

## **Proveedores**

Se realizarán compras a nivel nacional, con empresas que cumplan con las políticas de responsabilidad social, legalmente constituidas y sobre todo que ofrezcan beneficios económicos a la compañía.

- Shell Colombia S.A
- Fábrica de Lubricantes Terpel
- Lubrisol de Colombia Ltda.

## **Stakeholders secundarios**

Aquellos que no participan directamente en las actividades de la empresa, pero que, sin embargo, se involucran en el funcionamiento y demás prácticas desempeñadas:

## **Bancos**

Es indispensable que la empresa mantenga buenas relaciones comerciales con entidades de apoyo financiero, por lo tanto, se realizara la apertura de cuentas bancarias en distintos bancos de alto impacto a nivel nacional.

- Banco BANCOLOMBIA
- Banco de Bogotá
- BBVA

## **Transportadores**

Para el funcionamiento de la empresa es necesaria la flota de vehículos para el traslado de mercancías y la distribución oportuna de cada uno de los productos ofertados.

- Noris con capacidad 5 Ton
- Camionetas LUV cabinadas 1 Ton
- ALDIA LOGISTICA

### **Competencias**

Necesario en todo mercado, para allí asegurar que se ofrecen productos con amplios niveles de calidad, y con precios acordes en el mercado.

- Ludesa De Colombia
- Distribuidora Herca
- Distribuidora de Lubricantes STM Mayoristas

### **Medio ambiente**

Para este proceso es necesario contar con las certificaciones de los diferentes entes de control, donde se cumpla y se adopten medidas para la preservación y buen uso de los recursos.

- Certificate Quality Management System por IQNET
- Fundación Siembra Colombia
- Icontec Internacional ISO

### **Súper intendencia de industria y comercio**

El ente de mayor control de las buenas prácticas de la compañía, en la verificación de productos de calidad y de precios regulados.

## **Sindicatos**

La empresa aún no cuenta con sindicato de trabajadores, pero los empleados pueden contar con el apoyo de diferentes organismos sindicales, los cuales brindan asesorías y capacitación para el buen desarrollo y no aprovechamiento por parte del empleador.

- Unión Sindical Obrera (USO)
- Central Unitaria de Trabajadores (CUT)
- Confederación de Trabajadores de Colombia.

## **Gobierno**

Aquí aplican todos los entes reguladores y prestadores de servicios públicos, los cuales regulan y están dispuestos a verificación y actuación por malas políticas de la empresa.

DIAN – ETB - Ministerio Industria y comercio - Alcaldía Distrital – Invima

## Matriz de Relaciones (Influencia vs Impacto)

La siguiente figura nos permite analizar los grados de importancia en las relaciones con los Stakeholders, con el fin de enfocar la atención prestando dedicación a los diferentes indicadores.

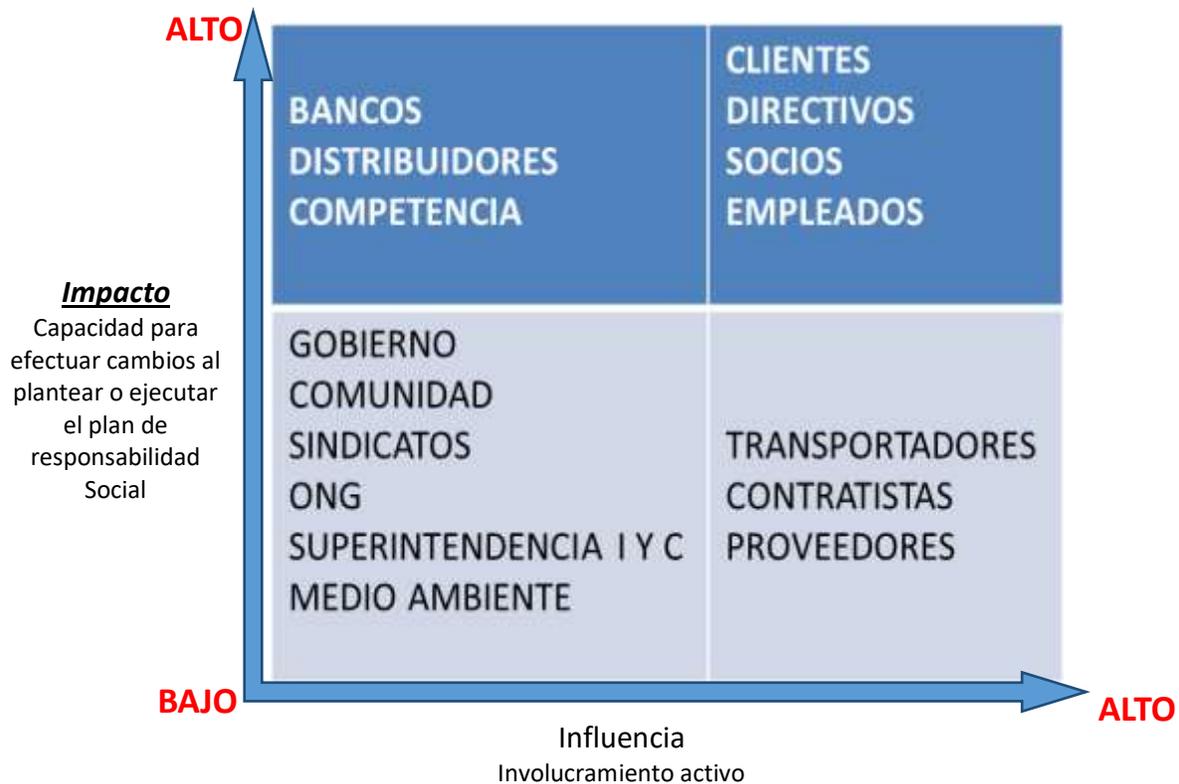


Ilustración 2 (Matriz de relaciones de influencia involucramiento activo)

**La influencia:** La cual determina la participación activa en el proyecto.

**El impacto:** La capacidad de efectuar cambios a la ejecución o planificación del proyecto.

En la matriz de influencia versus impacto de Clean Shester se relacionan todos los Stakeholders principales que intervienen en la proyección del Plan de Responsabilidad Social, en esta matriz ubicamos los aspectos con un perfil de influencia alto o bajo relacionando el impacto que tienen cada uno de ellos, como influyen, que facultad y capacidad tienen para poder objetar, cambiar o direccionar de forma diferente los aspectos

del proyecto, de igual manera se ubicaron en el nivel de influencia que tienen sobre el mismo.

En el enfoque que se le quiere dar al plan de Responsabilidad Social se plantea en un nivel muy alto y que tienen mucho impacto e influencia en la toma de decisiones, en los presupuestos que se implementan, en las directrices y los objetivos del plan a los Socios y directivos ya que la toma de decisiones de esta vela por sus intereses económicos.

Es decir, no se tomarían malas decisiones perdiendo mucho dinero, por el contrario, todas las decisiones van centralizadas al crecimiento de la compañía y por ende al crecimiento económico. Se establecieron también en un alto nivel los empleados ya que estos son el principal recurso de la empresa y de estos dependen notoriamente el éxito o fracaso del plan, de acuerdo a la forma de actuar de los empleados y a las decisiones que estos tomen se verá reflejado los efectos positivos que se buscan, todo esto en conjunto para llegar a la satisfacción del motor fundamental de la empresa los cuales son los clientes, al ser una compañía con ánimo de lucro su fuente de ingresos principal son su clientes y el cuidado de estos, por esta razón los clientes están en el nivel más alto de la matriz.

En un nivel intermedio ya que la influencia y el impacto son más baja se establecieron los bancos ya que financieramente son el apoyo de la compañía para el tema de inversiones altas o de soporte económico, los distribuidores los cuales son los que por publicidad voz a voz y por venta de los productos los dan a conocer y aumentan las ventas, la competencia de la cual se trata de mantener informado y se desarrollan estrategias e innovaciones tecnológicas para innovar en el mercado y no permitir que esta influya en las compras de

los clientes, los transportadores los cuales son un medio para hacer llegar los productos a los clientes locales y nacionales en los tiempos y los estándares de calidad adecuados y como ultimo los proveedores los cuales suministran varios recursos y materias primas para la fabricación y por ende distribución de los productos.

En un nivel de influencia e impacto bajo se encuentran los entes de control a nivel ambiental y gubernamental por lo cual Clean Shester se rige en el cumplimiento de las leyes y normas, los cuales en justa medida y en el adecuado y correcto cumplimiento permiten el buen desarrollo de las actividades y la comunidad la cual al tener una influencia menor es fundamental para la tranquilidad de la compañía y su entorno, estos aspectos deben ser manejados con el debido control y el adecuado ya que al ser de un nivel más bajo son importantes y más en la implementación del plan de Responsabilidad Social.

## 5. Plan de Responsabilidad Social

La siguiente tabla nos permite ver las dimensiones y los diferentes Stakeholders que se afectan, de igual manera permite observar las acciones que se van a tomar con el fin de brindar las soluciones basados en los conocimientos adquiridos durante la realización del diplomado.

Tabla 7

Plan De Responsabilidad Social Empresarial

PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL CLEAN SHESTER							
Dimensión	Stakeholders	Objetivo	Estrategia	Plazo	Recursos (físicos, humanos, técnicos)	Indicador	Seguimiento
Económica	Directivos	Aumentar el valor de la compañía y auto sostenibilidad	Evaluación de los segmentos de mercado y de los nichos para fortalecer las estrategias de mercadeo, Ampliando la cobertura a nivel regional y nacional.	Trimestral	Recurso de software CRM, recurso del ERP.	Nuevos clientes, aumento en las ventas, cubrimiento regional y nacional.	Bimensual
		Generar ingresos adicionales para la compañía con la venta de los residuos sobrantes de la fabricación de productos	Ubicar empresas que compren los residuos sobrantes de la fabricación de los productos para obtener vínculos comerciales, de esta manera tener un ingreso adicional en la compañía y disminuir el impacto de los residuos en el medio ambiente ya que estos serán reutilizados,	Semestral	Jefe de compras, asesores comerciales.	Presupuesto de venta residuos / ventas de residuos	Mensual
		Incentivar un uso más eficiente de los recursos por parte de los empleados para disminuir costos.	Realizar campañas con los empleados de todas las áreas sobre el adecuado manejo de los recursos dados por la compañía para la realización de sus actividades diarias	Trimestral	Capacitadores, empleados, jefes de áreas.	Presupuestos de gastos / gastos trimestral antes campaña Presupuestos de gastos/gastos trimestral después de la campaña	Mensual
		Fortalecimiento en infraestructura para adecuación del ambiente de trabajo	Se deben adecuar los espacios de los trabajadores, para que se genere confianza y compromiso por parte de los empleados	Anual	Instalaciones, desembolso de dinero.	Encuesta de satisfacción por parte del dpto. de bienestar o recursos humanos	Trimestral
Social	Directivos	Establecer estrategias de soporte y servicio sostenibles para con la compañía	Establecer planes de cumplimiento calidad y compromiso con el medioambiente y de las normas tributarias de los proveedores	Mensual	Personal debidamente capacitado e idóneo	Numero de requerimientos / en el número de pedidos cumplidos *100	Mensual

	<b>clientes</b>	Aumentar el nivel de satisfacción de los clientes.	Diseño e implementación del software CRM para mantener un estricto seguimiento a los clientes y conocer sus principales necesidades e intereses industriales, logísticos y ambientales.	Trimestral	Sala de capacitación, software, seguimiento y diligenciamiento oportuno y a tiempo, personal debidamente capacitados	Número de visitas/ en el número de pedidos * 100	Mensual
	<b>Empleados</b>	Calidad de vida digna, un trabajo estable.	Con acceso a posibilidades de desarrollo personal, profesional y familiar dentro de la compañía, mediante beneficios por cumplimiento y buen clima laboral	Anual	Bonificaciones económicas	Retiros de personal / total de trabajadores	Mensual
		Minimizar el número de accidentes laborales de los operarios de planta	Brindar capacitaciones en manejo de maquinaria y químicos peligrosos así como buenas prácticas en planta	Semestral	Sala de capacitación, video beam, capacitador, capacitador ARL. Operarios de planta.	Número de accidentes operarios / operarios de la compañía	Trimestral
		Capacitación y profundización en las bondades y beneficios ecológicas de los diferentes productos del catálogo de la compañía, para transmitir a los clientes y potenciales clientes	Desarrollo de planes de capacitación continua, y evaluación de los conocimientos de los productos y su desempeño a nivel industrial y ambiental.	Semestral	Sala de capacitaciones, materiales físicos papelería, PC y especialistas.	Numero de capacitaciones sobre el número de asesores activos *100	Bimensual
						Numero de evaluaciones aprobadas sobre el número de asesores que la presentaron * 100	
		Fortalecer conocimientos que generen beneficios a la empresa en general.	Capacitación constante en los diferentes ámbitos empresariales	Anual	La capacitación constante permitirá la aplicación de las mejores técnicas y procedimientos manufactureros, de igual manera el mejoramiento en infraestructura, maquinaria y equipos.	Nivel de la producción.	Semestral.
		Desarrollo de las metodologías de las 5S, Kaizen y del MED modelo de excelencia duradera.	Capacitación sobre cada una de las metodologías para todo el personal.	Semestral	Sala o auditorio para la capacitación del personal, Material didáctico como cartillas, videos, y actividades de introducción a cada una de las metodologías con talleres de acopio.	El indicador para este objetivo es el número de mejoras y de proyectos vs el beneficio obtenido en tiempo, economía de recursos, eficiencia de las actividades, de acuerdo al rol de los colaboradores.	Semestral

		Oficina de orientación de personal	Periódicamente se brindan mensajes y consejos, compromisos, para la conformación de la familia, adolescencia, apoyo psicológico.	Anual	Personal capacitado (Psicólogo, trabajador(a) social, médico general)	Asistencia a capacitaciones y visitas personalizadas.	Trimestral
	<b>Contratistas</b>	Oficina de orientación de personal	Periódicamente se brindan mensajes y consejos, compromisos, para la conformación de la familia, adolescencia, apoyo psicológico.	Anual	Personal capacitado (Psicólogo, trabajador(a) social, médico general)	Asistencia a capacitaciones y visitas personalizadas.	Trimestral
	<b>Proveedores</b>	Exigencia de estándares de calidad y compromiso de R.S.E.	Verificación de cumplimiento de R.S.E. de cada uno de nuestros proveedores	Mensual	La alta dirección será la encargada del cumplimiento de las normas nacionales e internacionales por parte de nuestros proveedores con el fin de garantizar nuestro compromiso con la R.S.E. cualquier duda en cumplimiento de estos parámetros dará por cancelada el vínculo empresarial.	Informe estandarizado cumplimiento R.S.E. proveedores.	Bimensual
<b>Ambiental</b>	<b>Comunidad</b>	Implementación de planes de capacitación y trabajo con la comunidad.	Aplicación de programas de capacitación preservación del medio ambiente.	Trimestral	Asignación de recursos económicos y personal para realización de éstas.	Comunidad aproximada /Personas capacitadas	Mensual
		Desarrollo de una conciencia de cuidado hacia el medio ambiente y a la conservación de los recursos naturales.	Implementación de publicidad al cuidado de los recursos ambientales por medio de la utilización de productos amigables con el medio ambiente.	Trimestral	Personal debidamente capacitado e idóneo Publicidad en las redes sociales, páginas web, identificación física en las etiquetas de los diferentes productos	Encuestas de concientización	Semestral
		Mitigar el problema social que se deriva ya que la empresa está ubicada en un sector residencial, al	Buscar mejores procesos de manejo de materiales que permitan la contención de situaciones como derrames, olores o quejas por uso indebido del espacio público.	Semestral	Adquisición de kits de derrame	(Reducción) Número de quejas que se reciben.	Quincenal

		presentarse problemas con los químicos o las sustancias utilizadas para la elaboración de los productos, se reciben muchas quejas de la comunidad.	Se plantea la implementación de horarios de descargue de material en horarios que no afecten la convivencia con los vecinos. (Personal).	Semestral	Contratación de técnicos en seguridad vial con el fin de capacitar al personal en el respeto de normas de tránsito.	Número de incidentes VS incidentes recientes.	Mensual
			Investigación para adquirir kits de derrame de los diferentes materiales que se manejan		Señalización y acompañamiento con secretaria de movilidad (reducción de impacto social).		
	<b>Cientes</b>	Eficiencia en uso de recursos	Es necesario conocer, como nuestros clientes administran los desechos y envases luego de su uso	Semestral	Adquisición de maquinaria de carga con reducción de contaminación auditivo (vehículos eléctricos). En ninguno de los casos se debe cambiar beneficio vs seguridad. En todas las actividades prima la seguridad.	Actas de manejo kits derrame.	Semestral
					Visitas parciales, llamadas telefónicas, personal de atención al cliente.	Reporte de visitas.	Semestral
<b>Empleados</b>	Control de Desechos de producción	Llevar un manejo adecuado de todos los desechos generados por la producción, de tal manera que se almacenen, se ordenen y a se eliminen de la manera adecuada	Anual	Personal de producción, supervisores, canecas de almacenamiento.	Reporte de cantidad de material desperdiciado / material utilizado	Mensual	
	Reciclaje de Residuos	Se establecerá la política de reciclaje, almacenando todo tipo de material según su tipo.	Anual	Todo el personal producción y administrativo, personal de servicios generales, dispositivos de almacenamiento.	Productos reciclados mes anterior / Productos reciclados mes actual	Mensual	

		Sensibilizar a los empleados en el manejo de las buenas prácticas ambientales.	Elaborar un plan de formación detectando las necesidades de capacitación ambiental en los empleados, buscando concientizarlos en el uso de las buenas prácticas ambientales enfocándonos en los empleados de planta ya que estos manejan residuos peligrosos.	Semestral	Sala de capacitación, video beam, cartillas, esferos, empleados.	Número de personas capacitadas/ total empleados de la empresa.	Trimestral
		Disminuir los residuos por operación de la empresa	Asociados con la disminución de recursos se busca disminuir los residuos por operación de la compañía, enfocándonos en los residuos peligrosos. Al mejorar el manejo de los recursos y la disminución de estos se disminuirá notablemente los residuos por operación	Semestral	Empleados, operarios, jefes de área, gerencias.	Control de salidas de desechos	Trimestral
	<b>Proveedores</b>	Certificación de manejo de recursos	Es necesario que las empresas con que se contrate, mantengan un buen uso de los recursos en su empresa, por lo tanto deben suministrar su programa de reciclaje.	Anual	Dirección Proveedor	Certificado de programa de reciclaje o Programa de reciclaje.	Semestral

Fuente elaboración Propia

## Plan de Comunicaciones.

Fundamentado en informar a los diferentes Stakeholders sobre las decisiones tomadas para la implementación del plan de R.S.E. de la empresa, asignando unos medios de transmisión de la información y unos tiempos para el cumplimiento de los objetivos.

### Plan De Comunicación Primario

La siguiente tabla muestra el plan de comunicación que se implementara a la organización, con el fin de socializar y llevar a cabo la implementación de los diferentes procesos y procedimientos para el plan de R.S.E.

*Tabla 8*  
*Plan De Comunicación Primario.*

Categoría	Stakeholders	Dimensión	Frecuencia	Medio
Primarios	Directivos	Económica	Semanal	Comités, informes
		social	Mensual	Correo electrónico - Cartelera Informativa
		Ambiental	Semestral	Publicaciones Institucionales
	Empleados	Económica	Mensual	Cartelera Informativa - Buzón de Sugerencias
		social	Trimestral	Correo electrónico - Cartelera Informativa -Buzón de Sugerencias
		Ambiental	Semestral	Reuniones - Correo electrónico - Cartelera Informativa - Buzón de Sugerencias
	Comunidad	Económica	Semestral	Publicidad Escrita - Redes Sociales
		social		
		Ambiental		
	Clientes	Económica	Semanal	Publicidad Escrita - Correo Electrónico - Redes Sociales - Telefónica
		social	Trimestral	
		Ambiental	Semestral	
	Socios	Económica	Semestral	Comités, informes - Correo Electrónico - Redes Sociales
		social		
		Ambiental		
Proveedores	Económica	Mensual	Correo Electrónico	
	social	Mensual	Publicidad Escrita - Correo Electrónico - Redes Sociales - Telefónica	
	Ambiental	Semestral	Publicidad Escrita - Correo Electrónico - Redes Sociales - Telefónica	

Fuente. Elaboración propia.

### Plan de comunicación secundario

Este plan de comunicaciones se orienta a los Stakeholders que, aunque tienen gran incidencia en la organización su implementación y seguimiento pueden aguardar un poco.

*Tabla 9*  
*Plan de comunicación secundario.*

Categoría	Stakeholders	Dimensión	Frecuencia	Medio
Secundarios	Bancos	Económica	Semanal	Correo electrónico - Reuniones Programadas
		social	Semestral	Publicidad Escrita - Correo Electrónico - Redes Sociales
		Ambiental	Anual	Publicidad Escrita - Correo Electrónico - Redes Sociales
	Transportadores	Económica	Mensual	Cartelera Informativa - Buzón de Sugerencias
		social	Trimestral	Correo electrónico - Cartelera Informativa - Buzón de Sugerencias
		Ambiental	Semestral	Reuniones - Correo electrónico - Cartelera Informativa - Buzón de Sugerencias
	Competencia	Económica	Trimestral	Correo electrónico - Telefónica
		social		
		Ambiental		
	Medio Ambiente	Económica	Anual	Correo electrónico - Telefónica
		social		
		Ambiental		
	Superintendencia Industria y comercio	Económica	Semestral	Correo electrónico - Telefónica
		social		
		Ambiental		
	Sindicatos	Económica	Semestral	Correo electrónico - Telefónica
		social		
		Ambiental		
	Gobierno	Económica	Semestral	Correo electrónico - Telefónica
		social		
		Ambiental		

Fuente. Elaboración propia.

### **Modelo de informe de gestión para el plan de responsabilidad social**

El modelo de informe para la gestión del plan de responsabilidad social de Clean Shester se postula la herramienta Global **Reportan Initiative** ya que es una propuesta multi-

stakholder fundada en el año de 1999 por el programa de las naciones unidas para el medio ambiente “UNEP” y la coalición de economías responsables del medio ambiente “CERES”.

El Global Reporting Initiative o GRI es establecida internacionalmente para desarrollar y difundir directivas mundialmente aplicables para hacer las memorias de la sustentabilidad y son normas voluntarias.

El objetivo principal del GRI es elevar la calidad de la información sobre sustentabilidad y lograr mayor cotejo, consistencia, eficiencia en la difusión, el GRI del 2002 cuenta con 54 indicadores centrales y estas se encuentran comprendidas en dimensiones ambientales, sociales y financieras y analiza los impactos en la economía, los consumos de los recursos naturales, el impacto en la biodiversidad y la educación.

### **Requerimientos para la herramienta de Global Reporting Initiative GRI**

Para la empresa puede utilizar la herramienta para normalizar y simplificar su información financiera, ambiental y social y su principal objetivo es la comunicación con los stakeholder.

- Acciones llevadas a cabo para mejorar el comportamiento económico, ambiental y social.
- El análisis del resultado de las acciones.
- El análisis de estrategias futuras.

Para la sociedad con políticas socialmente responsables y pueden utilizar la herramienta como instrumento informativo sobre los impactos económicos, ambientales y sociales.

- **Servicios/ Consultoría de Informes Social:** necesidad de crear credibilidad y experiencia en un mejor manejo de la herramienta GRI y el desempeño de sus indicadores.
- **Promover la Difusión:** este promueve el informe GRI para las organizaciones empresariales, gubernamentales y civiles en la difusión de la sustentabilidad y de los beneficios de la compañía a la sociedad.
- **Participación en el proceso de hacer informes:** este se compromete con los stakeholder a establecer indicadores de rendimiento específico y relevante para ambas partes.
- **Presión para conseguir mejores prácticas empresariales:** este permite a las empresas fijar objetivos si se lograron o no se lograron y si la información es relevante para la sociedad civil para el mejoramiento de las condiciones

La siguiente ilustración nos permite observar cada una de las características técnicas de la herramienta G.R.I.

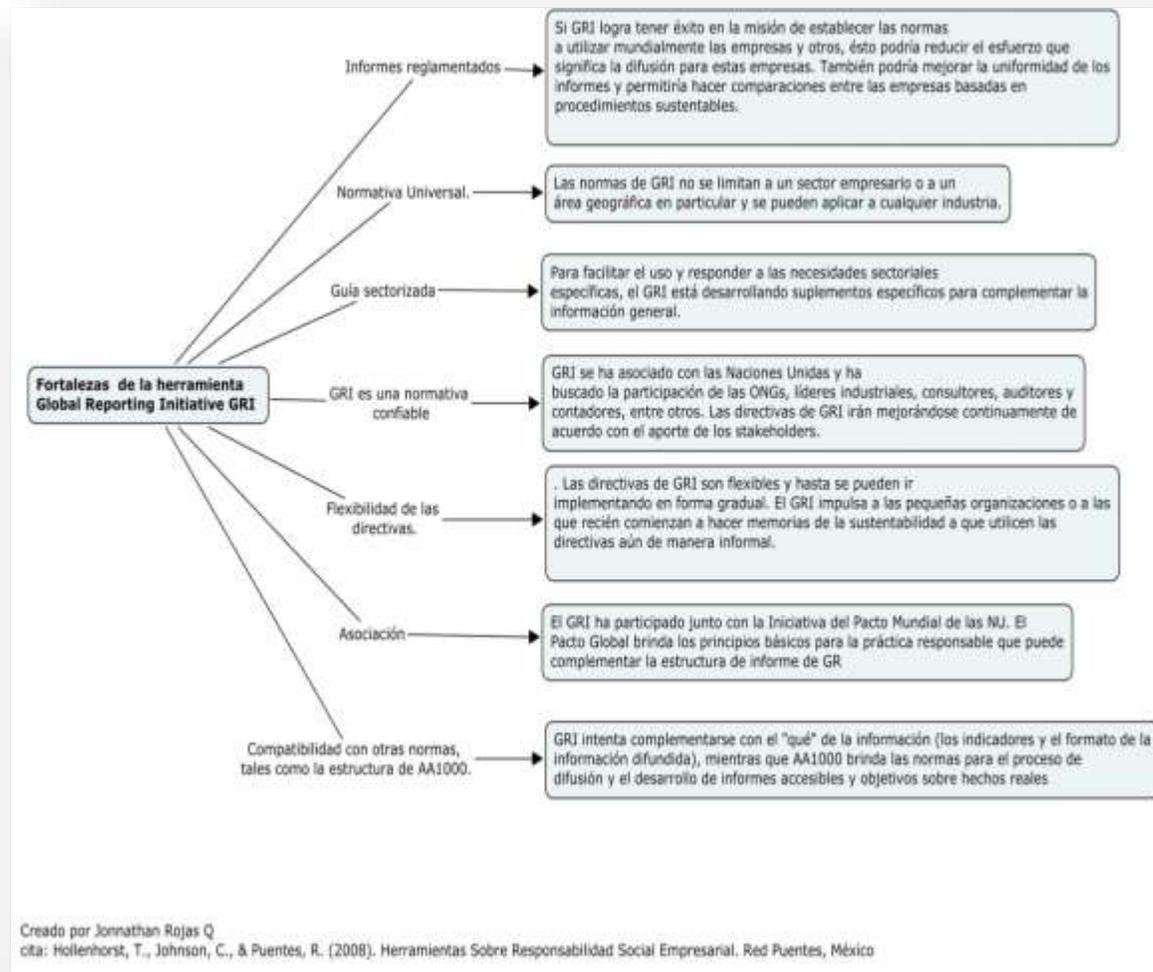
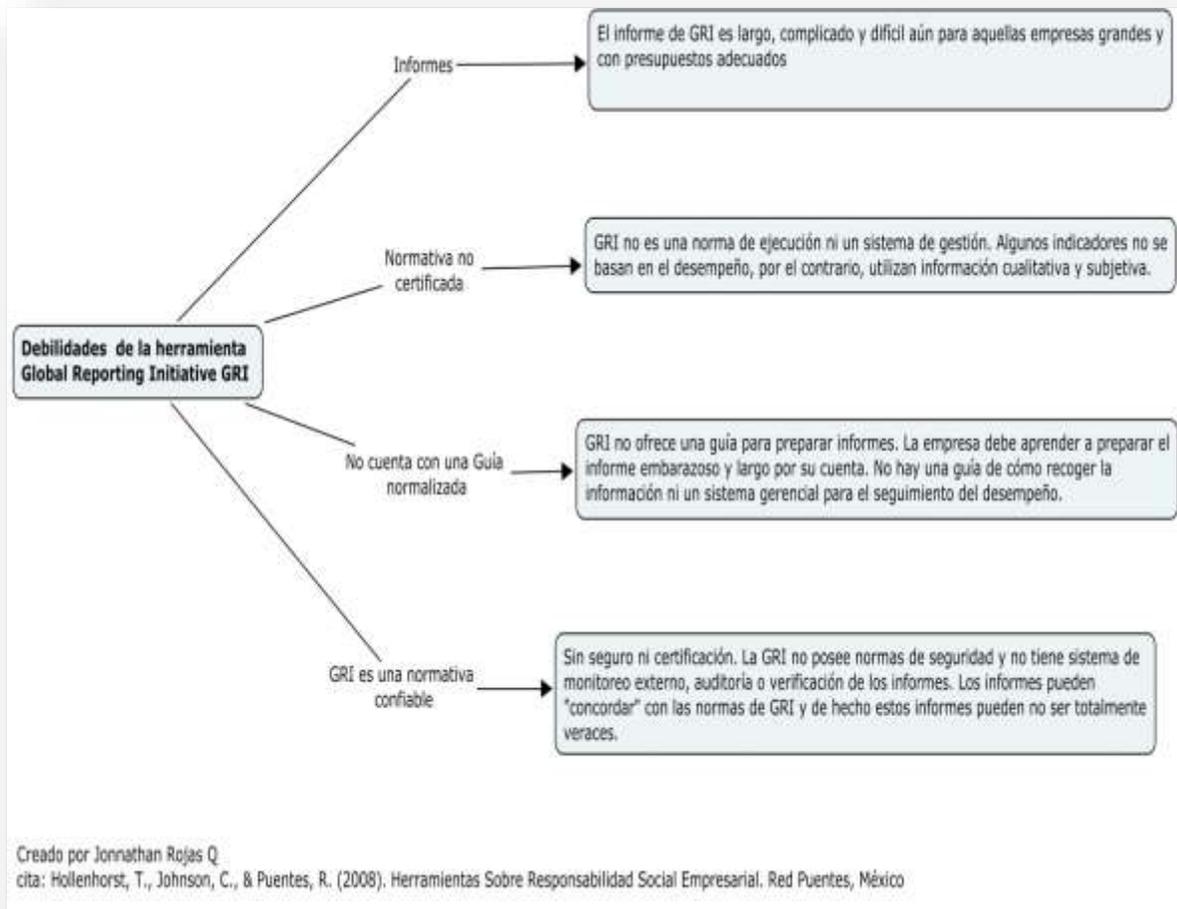


Ilustración 3 (Fortalezas de la herramienta Global Reporting Initiative GRI)

La siguiente ilustración permite observar las desventajas de la herramienta G.R.I.



*Ilustración 4 (Debilidades de la herramienta Global Reporting Initiative GRI)*

## **Conclusiones**

La realización de cada una de las lecturas contenidas en el diplomado permitió identificar las características y requisitos que debe contener un Plan de Responsabilidad Social Empresarial, lo que a la postre permitió la construcción e implementación de éste a la organización Clean Shester, cumpliendo con las pautas para el desempeño económico, social y ambiental.

Para la consolidación de cada compañía es necesario la implementación de políticas apropiadas según sus objetivos, de la misma manera es indispensable que la empresa asuma responsabilidades bien sea sociales, económicas, las cuales debe incluir para su buen funcionamiento, desde esa perspectiva la empresa Clean Shester ha presentado un plan de responsabilidad incluyendo a todos sus colaboradores.

De igual manera se estableció el código de conducta basados en los criterios de Mejora Continua, identificando cada uno de los beneficios alcanzados con la implementación del mismo, se evidencio que esa implementación acarrea una inversión en recursos tanto humanos como económicos; todo esto sustentado en un plan de comunicaciones con el fin de ser transmitido a los diferentes Stakeholders que interaccionan con y dentro de la organización.

El presupuesto financiero para la implementación del código de conducta fue diseñado para establecer la importancia de los clientes (externos – internos), identificando los factores a mejorar, y a los cuales se debe apuntar, esto con la finalidad de la utilización adecuada de los recursos en pro del desarrollo de una conducta armónica y productiva para la compañía.

Es necesaria la identificación de los stakeholders, para definir responsabilidades, a su vez según su finalidad establecer los canales y campos de acción de cada uno, para así lograr la efectividad en el plan de responsabilidad social, donde sea utilizado adecuadamente y mediante los indicadores poder ajustar o conocer en cierto momento si están siendo utilizados de la mejor manera.

## Referencias Bibliográficas

- Alonso, M. (2006). Marketing social corporativo: una estrategia de desarrollo comercial en España. (pp. 26-36). Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edselb&AN=edselb.10566108&lang=es&site=eds-live>
- Arroyo, R. (2012). Habilidades gerenciales desarrollo y destrezas, competencias y actitud, capítulo 2, 3 y 10. Editorial ECOE. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10559782&ppg=11>
- Arroyo, R. (2012). Habilidades gerenciales desarrollo y destrezas, competencias y actitud, capítulo 2, 3 y 10. Editorial ECOE. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10559782&ppg=11>
- Arroyo, R. (2012). Habilidades gerenciales desarrollo y destrezas, competencias y actitud, capítulo 2, 3 y 10. Editorial ECOE. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2077/lib/unadsp/reader.action?docID=10559782&ppg=11>
- Córdoba, M. (20014). Análisis financiero, unidad 3. Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=5&docID=4870512&tm=1510665586233>
- Córdoba, M. (20014). Análisis financiero, unidad 3. Ecoe Ediciones. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2460/lib/unadsp/reader.action?ppg=5&docID=4870512&tm=1510665586233>
- Fernández, R. (2010). Responsabilidad social corporativa: una nueva cultura empresarial. [N.p.]: ECU. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edsebk&AN=804983&lang=es&site=eds-live>
- Ibarra, A. (2014). Principios de la responsabilidad social empresarial en el ordenamiento jurídico colombiano. Revista de Derecho, (41), (pp. 51-82). Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-86972014000100003&lng=en&tlng=es).

- Núñez, G. ONU, CEPAL. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos. (2004). La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. (p. 11-16). Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5779-la-responsabilidad-social-corporativa-en-un-marco-de-desarrollo-sostenible>
- Núñez, G. ONU, CEPAL. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos. (2004). La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. (p. 11-16). Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5779-la-responsabilidad-social-corporativa-en-un-marco-de-desarrollo-sostenible>
- Núñez, G. ONU, CEPAL. División de Desarrollo Sostenible y Asentamientos Humanos. (2004). La responsabilidad social corporativa en un marco de desarrollo sostenible. (p. 11-16). Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/5779-la-responsabilidad-social-corporativa-en-un-marco-de-desarrollo-sostenible>
- Solano, L. (2008). Fundamentación lógico-formal de la responsabilidad social corporativa. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edseib&AN=edseib.10232433&lang=es&site=eds-live>
- Vélez, M. (2011). Un recorrido hacia la responsabilidad social corporativa. (Spanish). *Revista Ciencias Estratégicas*, 19(25), 55. Recuperado de <http://bibliotecavirtual.unad.edu.co:2051/login.aspx?direct=true&db=edb&AN=64443920&lang=es&site=eds-live>

ANEXO

<https://youtu.be/EA0N9bwqWQA>