

|Propuesta De Modelo De Balance Social A La Empresa Serport S.A.

Yenifer Balceiro Castaño

Miladis Calvo Quintana

Daniela Castillo Mendoza

Asesor:

Nazly Pérez Benítez

Economista - Contador Público

Estudiantes de X semestre de Contaduría Pública

Fundación Universitaria Colombo Internacional.

Cartagena

2017

Tabla de contenido

Agradecimientos	- 5 -
Resumen.....	- 6 -
Introducción	- 8 -
1. Planteamiento del Problema.....	- 10 -
1.1.Formulación del Problema.....	- 11 -
1.2. Objetivos	- 11 -
1.2.1. Objetivo General	- 11 -
1.2.2. Objetivos Específicos	- 11 -
1.3. Justificación	- 11 -
1.4. Delimitación.....	- 13 -
1.4.1.Espacio	- 13 -
1.4.2. Tiempo.....	- 13 -
1.5.Reseña Histórica	- 13 -
1.6.Actividades de Responsabilidad Social Empresarial- RSE.....	- 15 -
2. Marco Referencial	- 17 -
2.1. Estado del arte.....	- 17 -
2.2. Marco Teórico.....	- 19 -
2.2.1. Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial	- 19 -
2.2.2. Antecedentes y Orígenes del Balance Social	- 23 -
2.3. Marco Conceptual	- 26 -
2.4. Marco Legal	- 28 -
3. Diseño Metodológico.....	- 30 -
3.1. Tipo de Investigación.....	- 30 -
3.2. Fuentes de obtención de datos	- 30 -
3.2.1.Primarias.....	- 30 -
3.2.2.Secundarias.....	- 31 -
3.3. Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos	- 31 -
3.4. Análisis E Interpretación De Datos	- 33 -

4. Identificación de Stakeholders o Grupos de Interés	35 -
5. Descripción de algunos modelos existentes de Balance Social	41 -
Modelo Brasileño de Análisis Social y Económico (IBASE)	41 -
5.1. Modelo Global Reporting Initiative (GRI) o G3.....	46 -
5.2. Modelo ANDI-OIT	55 -
6. Balance Social 2017 según Metodología Instituto Brasileño de Análisis Social y Económico (IBASE)	65 -
6.1. Análisis Indicadores De Modelo de Balance Social Serport S.A.	68 -
7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	75 -
8- REFERENCIAS	77 -
9. ANEXOS	78 -

Agradecimientos

Deseamos expresar nuestro agradecimiento primeramente a Dios por permitirnos alcanzar un logro más en nuestras vidas como profesionales; agradecemos a nuestra, gran compañera y amiga Aura Mileth Romero Mestra, quien formo parte fundamental en el desarrollo del presente trabajo y le estaremos siempre agradecidas por sus aportes, constante colaboración y por permitirnos el acceso a su entorno laboral SERPORT S.A.

Asimismo, asesora de proyecto Nazly Pérez Benítez, por su orientación, dedicación y atención a lo largo de este proceso y por ultimo pero no menos importante, a nuestras familias quienes siempre valoraron y apoyaron nuestros esfuerzos y dedicación.

Resumen

El presente trabajo de investigación realiza una descripción general de algunos modelos de Balance Social existentes, con el propósito de analizar el modelo más idóneo para medir las actividades desarrolladas por SERPORT S.A. en materia de Responsabilidad Social Empresarial (RSE). Así mismo hace énfasis en la importancia y los beneficios de contar con una herramienta de gestión empresarial como lo es el Balance Social. Se describe el entorno del negocio de manera general, y se realiza la necesidad de contar con una herramienta que permita evaluar y medir la RSE con la cual SERPORT pueda poner de manifiesto las actividades que desarrolla en cuanto a la línea temática expuesta.

La investigación se realizó en base a la metodología de tipo descriptiva, obteniendo información de diversas fuentes, como documentos internos de la empresa, entrevistas, periódicos y de la revisión de distintas tesis que desarrollaron el mismo tema. Contribuyendo a la corriente alternativa en Contabilidad social, ambiental y cultural (Costos sociales y ambientales).

Lo anterior ayudo a concluir que el balance adecuado para esta compañía es el modelo brasileño IBASE, por su forma sencilla de aplicar y entender porque es un complemento perfecto a la hora de presentar la información financiera de la empresa, de esta manera se puedan tomar decisiones determinantes para la eficiencia y eficacia de la responsabilidad social de la compañía.

Palabras Claves

Responsabilidad Social Empresarial (RSE), Balance Social, Medio Ambiente, Stakeholders.

Abstract

This research work makes a general description of some existing Social Balance models, with the purpose of analyzing the most suitable model to measure the activities developed by SERPORT S.A. in matters of corporate social responsibility. It also emphasizes the importance and benefits of having a business management tool such as the Social Balance. The business environment is described in a general way, and the need to have a tool that allows to evaluate and measure the CSR with which SERPORT can demonstrate the activities it develops in terms of the subject line exposed is highlighted.

The research was carried out based on the descriptive methodology, obtaining information from various sources, such as internal documents of the company, interviews, newspapers and the review of different theses that developed the same topic. Contributing to the alternative current in social, environmental and cultural accounting (social and environmental costs).

The foregoing helped to conclude that the appropriate balance for this company is the Brazilian IBASE model, for its simple way of applying, understanding and because it is a perfect complement when presenting the company's financial information and in this way they can take decisive decisions for efficiency and effectiveness of the company's social responsibility.

Keywords

Corporate Social Responsibility (CSR), Social Balance, Environment, Stakeholders.

Introducción

La importancia que hoy en día tiene de realizar reportes que den cuenta de su contribución social, concentrándose principalmente en la elaboración de su Balance Social, ante la evidencia de los efectos de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE), y medios ambientales que genera la actuación empresarial, nos lleva a plantearnos el papel que puede ejercer el desarrollo social, que comienza a dejar de ser un hecho puntual de determinadas empresas, y que empieza a desarrollarse como una práctica determinante en dichas empresas.

La Responsabilidad Social Empresarial- RSE, además de ser una herramienta de gestión empresarial, es una nueva visión de negocios donde las organizaciones se preocupan no solo por el desempeño económico de la empresa sino también del impacto que genera en los grupos de interés (empleados, clientes, proveedores, comunidad, medio ambiente, etc.), que de cierta forma son los que ejercen algún tipo de presión para que estas operen de una manera socialmente responsable.

Dada la importancia del desarrollo sostenible de las empresas bajo el marco de la Responsabilidad Social Empresarial, SERPORT S. A .basa su política de RSE en el compromiso liderazgo y participación, con el fortalecimiento de la cultura de ciudadanía corporativa, principios de buen gobierno, respetos de los derechos humanos, la legislación, la opción de iniciativas nacionales e internacionales de comportamiento ético y mejoramiento continuo. Así mismo como revelar estas políticas de forma, clara, precisa, completa y en un grado razonable y suficiente, incluyendo sus impactos conocidos y probables de la sociedad y el medio ambiente.

En este proyecto inicialmente se plantea el problema como la necesidad que tiene la Empresa SERPORT S.A. en tener una herramienta que le permita medir el grado de las actividades de

Responsabilidad Social que desarrolló en el ejercicio de su actividad y cómo el Balance Social le ayudará en el logro de este propósito.

Luego de abordar todo lo referente a la Responsabilidad Social y el Balance Social desde su historia y propósitos, se estableció un diseño metodológico, el cual abarca el tipo de investigación, las fuentes de obtención de datos, las técnicas e instrumentos de recolección de los mismos y su análisis e interpretación, parade esta forma dar paso a la siguiente fase la cual está compuesta por la descripción de algunos modelos de Balance Social ya existentes, con el fin de elegir el más adecuado para la Empresa SERPORT S.A., y finalizamos con las conclusiones y recomendaciones.

En el trabajo de investigación, se desarrollaron temáticas tales como antecedentes de la Responsabilidad Social y el Balance Social, se realiza una breve reseña histórica de la Empresa SERPORT S.A., la importancia de implementar un Balance Social de Gestión Empresarial, resultados de los datos obtenidos de la lista de chequeo y el análisis de los mismos.

Así mismo describe algunos modelos de Balance Social como es el IBASE, GRI y el modelo ANDI –OIT y para terminar se selecciona el modelo adecuado de acuerdo a las características de SERPORT S.A.

1. Planteamiento del Problema

La empresa **SERPORT S.A.**, desarrolla una importante labor social, asociada con los servicios de ingeniería civil, buceo comercial, remolcadores y equipos de soportes y por esta razón, promueve el mejoramiento continuo, el uso racional y eficiente de los recursos naturales y la prevención de la contaminación, asegurando el cumplimiento de las exigencias legales nacionales e internacionales en materia ambiental, a través de personal calificado, identifica, evalúa y define

los controles necesarios para minimizar los posibles impactos que podrían generarse en la prestación de sus servicios sobre el suelo, el aire, el agua, la flora, la fauna.

Aun así carece de un modelo de medición de la gestión social y ambiental que permita a la organización garantizar la mejor utilización de los recursos de que dispone en todos los campos de actuación, así como fundamentar estrategias de desarrollo y acción social que respondan a las necesidades y demandas reales de su recurso humano, familia, comunidad y sociedad.

Por otra parte, el desarrollo actual y el desempeño de la empresa, demandan el diseño y aplicación de una metodología que permita un auto diagnóstico, sobre el grado de cumplimiento de los principios, la planificación y el control adecuado en la materialización de éstos y además brinde la posibilidad de establecer un control del cumplimiento de la gestión ambiental.

Por tal razón consideramos que debe implementar un modelo de Balance Social que a través de un informe formal le ayude a registrar, medir y evaluar su desempeño o acción social, que garantice la autenticidad e identidad de esta y que a su vez le permita conocer la situación general de la empresa, su historia, la responsabilidad social, así como su aporte en materia de recursos humanos y su relación con la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse.

Al igual que el balance financiero; el balance social debe ser evaluado y presentado conjuntamente al final de cada periodo.

1.1 Formulación del Problema

¿Cuál es el modelo de Balance Social que se debe implementar para medir la gestión de las actividades desarrolladas por SERPORT S.A. en materia de Responsabilidad Social Empresarial?

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo General

Analizar el modelo de Balance Social idóneo para medir la gestión de las actividades desarrolladas por SERPORT S.A, en materia de RSE.

1.2.2 Objetivos Específicos

1. Describir los diferentes modelos de Balance Social existentes.
2. Determinar el modelo Balance Social que debe implementar la empresa SERPORT S.A.
3. Identificar las necesidades vistas desde la empresa para la implementación de un modelo de Balance Social.

1.3 Justificación

Gracias al fenómeno llamado globalización, la mayoría de las empresas se han venido interesando más en herramientas de gestión que les ayude a medir el impacto social generado en el desarrollo de sus actividades, con el propósito de fortalecer su imagen institucional hacia los grupos de interés.

Esto ha llevado a replantear la función tradicional asignada a la empresa, es así como de un sistema cerrado como era en el pasado, ahora se considera como un sistema abierto, que debe adaptar sus salidas a los requerimientos y necesidades de todos aquellos con los cuales se vincula y que forman parte de su entorno.

El Balance Social o Reporte Social Empresarial (conocido también como Reporte de Sustentabilidad) es un complemento al balance financiero, publicado anualmente por la empresa, en el cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad en su conjunto.

Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial (RSE). En el Balance Social, la empresa muestra lo que hace por sus profesionales, dependientes, colaboradores y por la comunidad, dando transparencia a las actividades que buscan mejorar la calidad de vida de quienes la rodean. Es decir, su función principal es hacer pública la responsabilidad social empresarial, construyendo mayores vínculos entre la empresa, su personal y propietarios, la sociedad y el medioambiente. (DERES, 2003, p.13)

El Balance Social es una herramienta que, al ser elaborada por varios profesionales que forman parte de la empresa (ingenieros, contadores, analistas y otros), tiene la capacidad de reflejar y medir la preocupación de la misma por las personas, el medio ambiente y en términos generales, cómo interactúa la empresa vista como una unidad funcional con el resto del mundo. (DERES, 2003, p.13)

Por lo anterior se hace necesario que una empresa como SERPORT SA, que realiza actividades de responsabilidad social, mantenga una herramienta de gestión como el Balance Social, que le permita medir, evaluar y reflejar todas aquellas actividades realizadas en relación a sus empleados, el medio ambiente, la sociedad, sus clientes y proveedores.

Es importante preparar y presentar un Balance Social ya que este tipo de informes logra que la empresa genere confianza entre sus grupos de interés, agregando valor a su imagen y así, provocar atractivo para los inversionistas. Además de lo anterior, satisface una demanda creciente de la sociedad en conjunto en cuanto a conocer las acciones de la empresa en relación a la Responsabilidad Social.

1.4 Delimitación

1.4.1 Espacio

La presente investigación se llevó a cabo en la empresa SERVICIOS PORTUARIOS-SERPORT S.A., ubicada en la ciudad de Cartagena, en el barrio Bosque, Transversal 51 · 19-140.

1.4.2 Tiempo

Para efectos de la presente investigación, se tendrá en cuenta la información de los años 2015 y 2016 y las condiciones en que se encuentra su gestión social.

1.5 Reseña Histórica

SERVICIOS PORTUARIOS S.A.- SERPORT S.A., Es una empresa que fue constituida el 15 de octubre de 1996 en la ciudad de Santa Martha, Colombia, con el fin de prestar servicios especializados de buceo industrial y actividades subacuáticas, la empresa fue adquiriendo experiencia en actividades como: buceo, corte y soldadura submarina instalación de sistemas de fondeo, instalación de cables y tuberías submarinas, trabajos de buceo ecológico y actividades relacionadas con el buceo comercial.

A finales del año 2001 fue trasladada a la ciudad de Cartagena, Colombia, con el fin de prestar un mejor servicio a sus clientes, quienes en su mayoría están ubicados en esa área. Cuenta con un equipo de trabajo altamente calificado con experiencia suficiente que garantiza el éxito de una forma segura y responsable en las diferentes operaciones que realiza.

Tiene un sistema de gestión fortalecido, respaldado por agentes certificadores nacionales e internacionales:

- Norma ISO 9001:2008, Con Bureau Veritas certificación

- OHSAS 18001:2007, Con Bureau Veritas certificación
- ISO 14001:2004, Con Bureau Veritas Certificación
- In- Wáter Survey, con los siguientes entes internacionales ABS, Germanisher Lloyd, Lloyd´s Register, Bureau Veritas certificación, Nippon Kaiji Kyokai (NKK).
- Inscritos al RUC (registro único de contratistas para el sector hidrocarburo) por el CCS, Consejo colombiano de seguridad.

Misión

Prestar los servicios de: Inspecciones, instalaciones y mantenimientos a estructuras portuarias marinas y submarinas y servicios de equipos de soporte para operaciones portuarias, marinas y submarinas, mejorando cada día nuestros procesos, satisfaciendo las necesidades de nuestros clientes, trabajando bajo estándares de seguridad y salud en el trabajo, protegiendo el medio ambiente, siguiendo un código propio de ética y trabajando ceñidos a las normas legales.

Visión

Para el año 2018 mantenerse en Colombia como la mejor empresa en la prestación de servicios de: inspecciones, instalaciones y mantenimientos a estructuras portuarias marinas y submarinas, desarrollando todas nuestras actividades en forma segura y amigable con el medio ambiente, extendiéndose en el mercado mediante la ampliación de los servicios ofrecidos, satisfaciendo siempre las necesidades de nuestros clientes, contando con el mejor equipo de profesionales.

Valores Corporativos

- Honestidad
- Responsabilidad

- Compromiso
- Efectividad
- Adaptabilidad
- Seguridad
- Respeto
- Cuidado

1.6 Actividades de Responsabilidad Social Empresarial- RSE

Dentro de las actividades que SERPORTS.A. Desarrolla en Responsabilidad Social empresarial se encuentran:

Jornadas de Seguridad, Salud en el trabajo, Ambiente y Bienestar: Esta actividad se desarrolla en conjunto con las EPS, con las cuales SERPORT tiene vinculación. Se realizan por lo menos dos veces en el año; una cada semestre. El departamento de HSEQ y la Gerencia de SERPORT S.A., se encargan de preparar una serie de actividades y programas de promoción y prevención especialmente diseñados para todo el personal de la empresa.

Las diferentes jornadas que se realizan son: Jornada de Salud, Jornada de Prevención con énfasis en Riesgos de Salud Pública y por ultimo Prevención riesgo Cardiovascular. Dentro de las actividades que se realizan en la Jornada de salud encontramos:

- Visiometria
- Higiene Oral
- Tamizaje Cardiovascular

Jornada de Prevención de Riesgos de Salud Pública:

- Planificación Familiar
- Prevención de enfermedades de Transmisión Sexual
- Jornada de Prevención de Riesgo cardiovascular
- Glucometria
- Toma de Presión
- Índice de Masa Corporal

Otras actividades y programas

- Tips para el manejo de las finanzas personales
- Rumba Terapia
- Carrera de Relevos

Actividades con los niños: Se realizan actividades que aportan a los programas ambientales para los niños de los trabajadores, actividades educativas de aprendizaje y algunos acompañamientos al sitio de trabajo con sus padres.

Campañas educativas ambientales: estimulan la creación y/o generación de conciencia ambiental con campañas como,

- Adopta un Mangle
- Limpieza de playas
- Siembra de arboles
- Adecuación de jardines y parques.

Monitoreo ambientales con ROV a El Laguito: Como parte del compromiso medioambiental SERPORT S.A., viene monitoreando las condiciones ambientales en las profundidades de El Laguito por medio de sus Vehículos Operadores Remotamente (ROV, por sus siglas en ingles).

Este monitoreo se realiza en alianza con la empresa Cargo and Safety at Sea (CSS), y los resultados se presentan ante el distrito con la intención de que este cuerpo de agua sea limpiado y purificado.

2 Marco Referencial

2.1 Estado del arte

El primer referente sobre balance social en Europa fue dado en Francia sobre el proyecto de ley propuesto por el ministro de trabajo M. Beallac a mediados del año 1976 y aprobado en el 12 de julio del año 1977 (Ley del Balance Social), cuyo objetivo se centró en presentar a los trabajadores un informe sobre su actuación social y así mismo se instituyó la obligatoriedad para las empresas públicas y privadas de más 300 trabajadores.

Otro de los referentes tomados para nuestro proyecto es el manual para la preparación e implementación del Balance social en el Uruguay- DERES (Desarrollo de la Responsabilidad Social), es una organización integrada por empresas, organizaciones empresariales e instituciones en procura de una concientización de todos los actores de la sociedad sobre el rol de los empresarios y la necesidad de la incorporación por parte de estos, de los conceptos de la responsabilidad social en la gestión de sus organizaciones.(DERES, 1999, p.3)

Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de sostenibilidad 2007, por el Instituto Ethos de Brasil. Se creó con el objetivo de elevar la calidad, la consistencia y la credibilidad de los informes de las empresas, adquiriendo explícitamente su principal característica, que es posibilitar que las empresas comprendan los puntos relevantes para la elaboración de un balance social consistente y verifiquen las oportunidades ofrecidas por los modelos existentes para mejorar su propia gestión.

“El Instituto Ethos apoya la elaboración del balance social e incentivó el uso de los modelos que presentan en su guía, de modo que permita que las organizaciones tengan como opción modelos que se complementen mas no compitan entre sí” (ETHOS, 2007, p.5).

Manual de Balance Social ANDI-OIT se basó en la recopilación de más de 10 años de experiencia desarrollada en empresas latinoamericanas, con el objeto de diagnosticar la gestión empresarial dirigida al cumplimiento de su Responsabilidad Social en un periodo determinado, planificar la acciones tendientes al aumento de la competitividad y eficiencia de sus trabajadores, además de poder evaluar las acciones en esta materia según costo-beneficio y por ultimo disponer de la información referente a recursos humanos de la empresa y stakeholders relacionados para poder informar a los mismos y a la opinión pública sobre el desempeño social como empresa.(ANDI-OIT, 2001)

En el estudio de Arias, J & Rojas L (2008) Propuesta de Modelo De Balance Social Y Análisis De Sus Indicadores De Gestión, Para La Medición Del Grado De Responsabilidad Social Empresarial de La Fundación Pavco Periodo 2006-2007, se identifican los indicadores de gestión que se deben aplicar para medir el grado de responsabilidad social empresarial de la Fundación Pavco.

Por otra parte Herazo, B &Pérez, L (2014).En su estudio, Elaboración De Un Balance Social Para La Estación De Servicio Tesca, Organización Terpel S.A., determina el modelo de balance social a implementar para medir la gestión social de Tesca.

2.2 Marco Teórico

2.2.1 Antecedentes de la Responsabilidad Social Empresarial

Para conocer los antecedentes históricos para el desarrollo de la Responsabilidad Social Empresarial, se tomó como referencia el trabajo realizado por estudiantes de la Universidad De La Salle, el cual detalla el surgimiento en Europa, estados Unidos, Asia, Latinoamérica y Colombia.

Los primeros indicios de Responsabilidad Social se dieron entre los años 1950 y 1960, dándose un enfoque caritativo y viendo a las organizaciones desde el punto de vista personal y no empresarial. Arias, J & Rojas, L (2008).

En 1950, se daban beneficios tributarios a las personas que realizaran aportes por este concepto, y fue hacia 1960 que se planteó la idea de Responsabilidad Social Empresarial en las organizaciones y tomo tanta fuerza que en 1970 las empresas querían adoptar este mecanismo debido a la demanda que se dio en los distintos sectores de la economía. La actual forma de Responsabilidad Social Empresarial que se adoptó en los países de Europa se dio en los 90's a raíz de los problemas medioambientales que las empresas debían asumir como directos responsables. Algunos momentos históricos importantes involucrados con su origen serian, la aparición del apartheid, la caída del muro de Berlín, la aparición de nuevas tecnologías y la globalización. Arias, J & Rojas, L (2008).

Por otra parte, la Comisión Brundtand a finales de los ochenta vinculó la idea de desarrollo sostenible en los aspectos social, económico y ambiental a las empresas en la Cumbre de la Tierra de Río en 1992.

Ya para el año de 1995 el concepto de Responsabilidad Social no se dedicó simplemente a temas del medio ambiente sino que dio paso a la manifestación de las empresas en contra de la

exclusión social; fue iniciada por el Presidente de la Comisión Europea Jaques Delors Turen incentivo la creación de una red Europea de 57 empresas CRS-Europa (Corporate Social Responsibility-Europe), las cuales buscaban unificar ideas y aportes en torno a la Responsabilidad Social Empresarial (RSE).

Una de las iniciativas importantes que tuvo la comisión Europa, fue la creación en el 2001 del “Libro Verde” generando un marco de referencia europeo de buenas prácticas de responsabilidad social en las empresas, el cual dio un gran paso en el desarrollo de este tema, enviándolo a un contexto ambiental pero principalmente en lo social; este Libro tiene como objeto principal fomentar en las empresas la práctica de Responsabilidad Social Empresarial a través de la Unión Europea creando ideas innovadoras y aprovechando las existentes. Arias, J & Rojas, L (2008).

En Estados Unidos, En el año de 1960, el gobierno estadounidense reglamentó los organismos encargados de establecer las pautas que se deben seguir para estas prácticas en empresas como OSHA, EEOC, CPSC Y la EEPA. Arias, J & Rojas, L (2008).

Existen una RSE interna que es la enfocada principalmente en las organizaciones sin ánimo de lucro, lo que ha llevado que en dicho país los problemas económicos y sociales no se estén resolviendo de la mejor manera debido a los leyes creadas, las cuales benefician únicamente a las empresas, dejando de un lado a los consumidores y a la sociedad en general, por esta razón, se han creado movimientos llamados los “Right’s Movements” que representan a estos consumidores.

En Asia, la RSE ha tenido influencia de ideas y de acciones por parte de Europa (pionero Hong Kong) y Estados Unidos (pionero Filipinas).

El primero busca una mayor participación de los gobiernos en la financiación y legislación sobre la RSE, el segundo quiere lograr una regulación favorable para las prácticas empresariales;

por lo cual se especializan en el uso de gestores gubernamentales, que establezcan relaciones con los diferentes gobiernos para tratar de incidir la RSE en la formulación de leyes, de tal forma que estas últimas sean favorables para las empresas.

Por último se encuentra China, país que ha adoptado una posición intermedia, donde el interés de las empresas multinacionales es intentar que los gobiernos otorguen licencias y cuotas que le permitan a las empresas operar en ese país.

Latinoamérica, no se aleja del todo en el tema de Responsabilidad social, por ejemplo, en México a través del Centro Mexicano de Filantropía (CEMEFI) cuyos objetivos principales se encuentran:

- Promover la participación del sector privado de forma activa y decidida en proyectos de desarrollo sostenible a través de la RSE.
- Facilitar la ejecución de programas socialmente responsables ofreciendo servicios competitivos para las empresas.
- Conocer el comportamiento y las tendencias del sector empresarial en materia de responsabilidad.
- Vincular empresas y empresarios con organizaciones de la sociedad civil buscando establecer alianzas intersectoriales y relaciones sólidas generando mutuo beneficio.

Esta organización ha velado por el apoyo entre las áreas que incluyen: educación, alimentación, ecología, atención a minusválidos, salud y medioambiente.

En Chile, también se ha incursionado en este tema de RSE, la organización llamada Acción Empresarial, se ha esforzado en inculcar a las empresas los beneficios de adoptar estas prácticas. Además, se pueden mencionar países como Costa Rica, Ecuador y El Salvador que han tenido la

iniciativa de publicar estudios y análisis de la importancia de la adopción de políticas de Responsabilidad Social.

Un estudio importante fue el realizado en El Salvador por el “Programa de Empresa Salvadoreña para la Responsabilidad Social (2004)” el cual ha permitido a través de análisis, el iniciar con una metodología que permita entrar la vanguardia de la adopción de la Responsabilidad Social Empresarial. Arias, Rojas (2008).

En Colombia, existe el Centro de Responsabilidad Social Empresarial, una organización gubernamental que cuenta con el apoyo de la Fundación Social y la Fundación interamericana, han centrado sus esfuerzos en la investigación, promoción y desarrollo de la RSE, promoviendo investigar la construcción de sistemas de gestión en RSE y ética organizacional, que agreguen valor a las organizaciones y miembros de las mismas, que aporten valor al desarrollo del país buscando generar cambios culturales y construir convivencia democrática. Uno de los estudios de esta organización es el proyecto Probidad, impulsado por Confecamaras y el apoyo de Fundación Corona. Ejecutado por la Cámara de Comercio de Pereira aliada con la Corporación, con el objetivo de rescatar el liderazgo ético en los empresarios en negocios con el Estado, a través de la formación en ética en los negocios, denuncia, cumplimiento a la ley de contratación, suscripción de pactos probidad entre entidades públicas y empresarios inscritos en el registro de proponentes. Arias, Rojas (2008).

La Asociación Nacional de Empresarios de Colombia (ANDI) ha impulsado la iniciativa de las compañías para integrar dentro de sus organizaciones el desarrollo de la RSE en temas como: laboral, medioambiente y social, creando un ambiente entre todas las partes, interesado en el beneficio general. En 1979 se elaboró el primer modelo de balance social basado en el francés;

en 1985, asociado con la OIT, se elaboró el Manual de Balance Social para Colombia, estimulando la elaboración de este en conjunto con estados Financieros básicos al final del ejercicio.

2.2.2 Antecedentes y Orígenes del Balance Social

Estados Unidos, el Balance Social data de la década de los setenta y su objetivo original radicaba en mejorar la imagen de ciertas empresas que eran rechazadas por la comunidad de la época, sin embargo, en la década de los sesenta es donde realmente se inicia la necesidad de presentar cuentas sociales que reconocieran las relaciones Empresa-Sociedad, en esa década se produce un divorcio entre el crecimiento cuantitativo y el crecimiento y desarrollo cualitativo, en ese momento surge la necesidad de buscar indicadores sociales que demostraran el desarrollo de la economía y de la Sociedad. Nombres europeos como Dierkes, Brockhoff y Budeaus se señalan como muy importantes en el pensamiento social de la década que desemboca en el Balance Social. (De Jorge Sánchez Henríquez, (2003), Aproximación Teórica Al Balance Social. http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/cya/cya_v9_n17_04.pdf, pag. 134)

Francia, con la ley 77-769 de 1977, se establece el balance social obligatorio para las empresas de más de 750 trabajadores, y se reformo en el año de 1979 para empresas con más de 300 trabajadores a partir de 1982. Esta ley se dio por consenso de diferentes sectores empresariales, sindicales y funcionarios del gobierno y la misma exige informar sobre 7 rubros básicos: Empleo, Higiene y seguridad, Capacitación, Condiciones de vida del trabajador y su familia, Remuneraciones, otras, condiciones de trabajo y relaciones laborales.

El primer Balance Social reconocido como tal, lo publicó la empresa Singer en el año 1972. Este instrumento se difundió también en Europa, principalmente en Alemania y Francia, y de allí al resto del mundo.

En Latinoamérica, en 1978, Brasil entro en debate, por iniciativa del instituto de Desarrollo Empresarial, actualmente llamado Fundación Instituto de Desenvolvimento Empresarial y Social (Fides) comienza a estudiar el tema de Responsabilidad Social y después de un largo tiempo en discusiones sobre el papel de la empresa en el desarrollo de la sociedad, la entidad inicio la promoción de este tipo de informe, realizando un seminario internacional pionero en este tema.

FIDES presenta una propuesta de Balance Social. En 1984, Nitrofertil, empresa del sector químico produjo el primer balance social brasileño, teniendo como publico meta sus empleados. En 1997 se fortaleció aún más el tema, cuando el IBASE lanzó una campaña para la divulgación voluntaria del balance social.

En Argentina, a través de la Ley 25.250 el Decreto 1171/00, se establece la preparación obligatoria de un "Balance Social" para todas las empresas que tienen más de 500 trabajadores dependientes. Si bien lo requerido por dicho decreto se concentra básicamente en los temas relacionados al personal de la empresa, ha sido claramente una iniciativa del gobierno argentino, para el desarrollo de este tipo de reportes en la región. Uno de los referentes institucionales en Argentina es el Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina – IDEA, conformado por un equipo de trabajo permanente que estudia el tema de balance social, hace una primera entrega publicada en su revista IDEA, donde el equipo preparo una introducción sobre el Balance Social, pero en donde solo hacía referencia a los requerimientos que contiene la ley laboral en Argentina, por tal razón decidieron publicar un segundo documento donde describe un enfoque integral del concepto de balance social.

En Colombia, la entidad que ha liderado el modelo de balance social es la Asociación Nacional de Industriales (ANDI) quien en el año 1978, basado en la ley Francesa ya citada, propuso 4

grandes familias de indicadores cuantitativos, cualitativos, estáticos y dinámicos. Estos indicadores solo apuntan al área interna de la empresa y luego propone un modelo más integral donde incluye el área externa.

Con base a este modelo de 1978, en 1985 se reúne un equipo interdisciplinario con el fin de vigorizar este modelo bajo el acompañamiento de las siguientes entidades: el Centro Colombiano de Relaciones Públicas- CECORP, la ANDI, la Cámara Junior de Colombia capítulo Antioquia, la OIT y ENKA de Colombia.

Producto de este trabajo surge un manual más completo y una serie de programas, planes y acciones para evaluarse al interior y exterior de la compañía.

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

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

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

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

- Relaciones primarias

- Relaciones con la Comunidad
- Relaciones con otras Instituciones

Además de la ANDI han sido promotores y pioneros del balance social las empresas Fabricato y Enka de Colombia. También la Cámara Junior de Colombia que desde 1985 inicio el programa “Exaltación a la empresa con mejor proyección social” con el cual se reconoce la gestión de la empresa probada en materia de Responsabilidad Social Empresarial.

2.3 Marco Conceptual

Responsabilidad Social, es la respuesta que la empresa debe dar a las expectativas en los sectores con los cuales ella tiene relación, en materia de desarrollo integral de sus trabajadores y en el aporte de la comunidad que le permitió crecer y desarrollarse. (Manual Balance Social-ANDI, 2001, P.14)

Responsabilidad Social Empresarial (RSE), es una visión de negocios que integra en la gestión empresarial y en forma armónica el respeto por los valores éticos, las personas, la comunidad y el medio ambiente. (DERES, 1999, p.7)

El concepto de RSE es frecuentemente expresado como la adopción voluntaria de responsabilidades que van más allá de las responsabilidades meramente económicas y legales de las empresas (Boatright, 2000, p.340).

La Comisión Europea define la RSE como “La integración voluntaria, por parte de las empresas de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores” (Libro Verde” Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresa.” EU)

Balance Social (BS), es un complemento al balance financiero publicado anualmente por la empresa, en la cual se da cuenta de los proyectos, beneficios y acciones sociales dirigidas a los empleados, inversionistas, analistas de mercado, accionistas y a la comunidad en su conjunto. Es también un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la Responsabilidad Social Empresarial – RSE. (DERES, 1999, p. 13).

El Instituto ETHOS en su Guía para la elaboración del balance social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, define el Balance Social, “es un levantamiento de los principales indicadores de desempeño ambiental, económico y social de la empresa”. P.9

Así mismo el Instituto para el Desarrollo Empresarial de la Argentina–IDEA, en su publicación El Balance Social un enfoque integral 2001, define: “El Balance Social consiste en reunir, sistematizar y evaluar la información que corresponde a las dimensiones sociales que hacen a la naturaleza y a los intereses de la actividad empresarial, volcada en un documento de alcance público, donde se puedan cuantificar los datos” p.5.

Al igual que con el balance financiero; el balance social debe ser evaluado y presentado conjuntamente al final de cada periodo.

Medio Ambiente y el desarrollo sustentable. Abarca temas tales como la optimización de los recursos naturales, su preocupación por el manejo de residuos, la capacitación y concientización de su personal. Esto, que hoy inclusive se encuentra normalizado, implica una inclinación permanente y consciente del empresario para evaluar el medio ambiente que tienen sus acciones.

Stakeholders O Grupo De Interés, es cualquier grupo o individuo que puede afectar o ser afectado por una institución. En sentido amplio, el término incluye a proveedores, clientes,

accionistas, empleados, comunidades, grupos políticos, gobierno, medios de comunicación, etc. Una definición más estrecha considera que los stakeholders de una firma son proveedores, clientes, empleados, quienes aportan el capital y las comunidades. (IDEA, 2001, p.9).

Benítez, E (2008) afirma que: los stakeholders son las partes interesadas en conocer la información de la gestión financiera, empresarial y social de una empresa. Pueden ser de carácter interno como socios, empleados, directivos y sindicatos. De carácter externo como la comunidad, el gobierno, proveedores y clientes. En otras palabras podemos definir los stakeholders como un sistema innovador de gobernabilidad de las organizaciones en cuanto a sus relaciones con el entorno, ya sea interno o directo (empleados, proveedores) como externo o indirecto (gobierno, comunidad, competidores, accionistas, clientes, etc.) que funcionan armónicamente para el funcionamiento óptimo de la organización como un todo.

2.4 Marco Legal

En Colombia no existe una reglamentación que establezca medidas y prácticas que deban adoptar las organizaciones en tema Responsabilidad Social. No es obligatorio que las empresas realicen buenas prácticas en el desarrollo de sus actividades con respecto a su entorno, sin embargo el gobierno ha realizado importantes esfuerzos creando incentivos para que estas prácticas sean una realidad. Ahora cabe resaltar que aunque la RSE no sea un tema obligatorio, en la constitución política de Colombia norma de normas, en su artículo 333 establece, que la empresa, y toda actividad económica trae consigo responsabilidades y tiene una función social que le es inherente. Sin embargo, la Organización Internacional de Estandarización (ISO, en sus siglas en ingles), establece mediante la Norma internacional ISO 26000:2010, Guía sobre Responsabilidad Social, esta guía está dirigida a todo tipo de organizaciones independientemente del sector al cual pertenezca ya sea público o privado o indistintamente a la actividad que desarrolle. Esta Norma no

es obligatoria son guías voluntarias, no son requisitos y por lo tanto no es para utilizar como una norma de certificación como la ISO 9001:2008, y la ISO 14001:2004.

La norma ISO 26000:2010 proporciona orientación sobre los principios y materias fundamentales de responsabilidad social que ayudan a integrar un comportamiento socialmente responsable en cualquier organización del sector privado, público y sin fines de lucro, independientemente si son grandes, medianas o pequeñas y operan en países desarrollados o en países en desarrollo. (Norma Internacional ISO 26000, 2010, p.1)

El propósito de esta guía no es obligar a las organizaciones a que asuman este compromiso referente a Responsabilidad Social, su finalidad es que en el momento en que las organizaciones consideren los principios y las materias fundamentales para la Responsabilidad Social, mencionados en esta norma se podría decir que cuenta con una orientación sobre cómo poner en marcha su responsabilidad social inclusive para aquellas organizaciones que ya cuenten con un sistema establecido de RS, sirve para compararlos con estos principios que establece esta norma.

Es importante la ISO 26000 porque para las organizaciones no solo es producir y comercializar bienes y servicios, sino también que sus actividades se desarrollen de una manera socialmente responsable.

La presión que estas actividades se practiquen de una manera socialmente responsable proviene de los grupos de interés o stakeholders que son los clientes, gobiernos, proveedores, asociaciones y el público en general.

3 Diseño Metodológico.

3.1 Tipo de Investigación.

La presente investigación es de tipo descriptiva, con la finalidad de proponer un balance social, basado en un modelo ya existente que permita evaluar el grado de responsabilidad social de la empresa SERVICIOS PORTUARIOS- SERPORT S.A., permitiendo a su vez el fortalecimiento de la imagen de la empresa. Bajo los enfoques cualitativos y cuantitativos.

Cualitativos, porque pretende medir el grado de responsabilidad social de la empresa SERPORT S.A. a través de algunos indicadores, para tal fin utilizamos una lista de chequeo con el propósito de extraer la información necesaria, que ayude a realizar un análisis detallado de las actividades de RS que realiza la empresa. Así mismo se busca que esta misma información lleve a la siguiente etapa que es la cuantitativa, permitiendo examinar los datos de manera numérica.

Esto a la larga permitirá que se pueda observar, en un contexto financiero y en cifras reales, el impacto que generan las actividades desarrolladas por la empresa en materia de RSE.

Este método de investigación fue aplicado internamente en la empresa SERPORT S.A.

3.2 Fuentes de obtención de datos

3.2.1 Primarias

Las fuentes primarias obtenidas para este trabajo son:

- Entrevista a la gerente de Serport S.A.
- Documentos suministrados por la empresa como son, Políticas, misión, visión entre otras.
- Periódicos

- Guías para la elaboración de balance social como IDEA, ETHOS, ANDI-OIT, ISO 26000:2010,
- Fotografías de la compañía.

3.2.2 Secundarias

Las fuentes secundarias obtenidas para este trabajo fueron tomadas de una investigación tipo documental en las que se revisaron distintas tesis de responsabilidad social y balance social.

3.3 Técnicas e Instrumentos De Recolección De Datos

Se seleccionarán y aplicarán, las técnicas de recolección apropiadas para la obtención de la información relacionada con el tema a tratar en la presente investigación.

Se ha realizado una investigación documental en la página web para obtener información importante, como políticas ambientales, de calidad, misión, visión, etcétera. Se realizó una entrevista a la Gerencia de la compañía para la cual se desarrolló una lista de chequeo con metodología Medirse 2008, que consiste en un cuestionario de preguntas cerradas donde sus posibles respuestas son: Si, En Proceso y No.

Cada posible respuesta representa un puntaje; Si equivale a 100 puntos, En Proceso 50 puntos y No 0 puntos.

La herramienta se utiliza con el propósito de analizar las buenas prácticas de esta empresa con respecto a la responsabilidad social y es de gran ayuda para puntualizar las recomendaciones, en base a los resultados arrojados y a su vez plantear la implementación de mejoras.

La lista de Chequeo está conformada por seis ejes fundamentales: Valores y Principios Éticos: Economía y Finanzas, Calidad de Vida Laboral, Compromiso con la Comunidad, Mercadeo Responsable y Medio Ambiente.

Después que se respondió el cuestionario en su totalidad, se suman los puntajes y se dividen entre la cantidad de preguntas validas se obtiene un promedio y con ese resultado se compara con la tabla de nivel.(Véase tabla 1.)

Tabla 1. Niveles de Medición

Puntaje	Nivel
100-90	Excelente
89-80	Bueno
79-60	Regular
59-40	No satisfactorio
Menos de 39	Malo

Fuente: Medirse 2008

3.4 Análisis E Interpretación De Datos

Tabla 2. Resultados de Autoevaluación Medirse 2008

EJES	RESULTADOS NIVEL	
Valores y Principios Éticos	92	Excelente

Los	Calidad de Vida Laboral	68	Regular
	Economía y Finanzas	92	Excelente
	Compromiso con la Comunidad	72	Regular
	Mercadeo Responsable	89	Bueno
	Medio Ambiente	96	Excelente
	Total	510	
	Promedio total	85	Bueno

resultados obtenidos al aplicar la guía de auto-evaluación MEDIRSE 2008, se hizo a manera general con cada uno de los ejes o indicadores expuestos. (Véase tabla 2.)

Fuente: Elaboración propia.

Del resultado general obtenido (85), podemos establecer que la empresa SERPORT S.A. en términos generales posee un buen nivel de RSE, Aun así, conviene interpretar cada uno de los ejes de manera individual y es lo que haremos a continuación.

- ***El eje de valores y principios éticos.***

Es excelente (92 puntos), esto se atribuye a que la empresa posee una cultura organizacional basada en valores y principios éticos bien definidos que no solo son tenidos en cuenta en el desarrollo de sus actividades sino que además son difundidos de manera clara, eficaz y por diferentes medios a todos los miembros de la organización. Sería bueno que la empresa además de la difusión de estos valores y principios realizara talleres o actividades de socialización de estas informaciones para cerrar un círculo informativo respecto al tema.

- ***Eje de calidad de vida laboral.***

Con un resultado de 68 puntos es regular dado que la empresa se limita a las exigencias legales de la seguridad social y riesgo laboral. Pero hay muchos más aspectos en los que la empresa podría mejorar realmente la calidad de vida de sus empleados y por ende la motivación laboral, en aspectos más cotidianos y reales ante las expectativas de progreso de los mismos, tales como educación, vivienda, créditos etc.

- ***Eje de economía y finanzas.***

En términos generales la empresa tiene un manejo sobresaliente en los aspectos económico y financiero.

- ***Eje de compromiso con la comunidad.***

Su resultado es regular, aunque la empresa mantiene un compromiso social con la comunidad, realiza diversas actividades que protegen el medio ambiente y hacen un aporte importante al mismo desde el enfoque de su actividad comercial, consideramos que hay diversos aspectos en los que la empresa podría incrementar su aporte a la comunidad con asuntos más enfocados al ser humano, su bienestar y desarrollo.

- ***Eje de mercadeo responsable.***

El resultado es bueno, porque verifican que sus proveedores tengan un comportamiento socialmente responsable y que sus clientes se sientan satisfechos con los servicios prestados, acreditándose en normas de calidad de su servicio para garantizar la confianza de los mismos.

- ***Eje de medio ambiente.***

Su calificación es excelente. Dada la actividad esencial de la empresa, su enfoque y desarrollo realizan procesos muy eficientes en referencia al medio ambiente, razón por la cual su manejo en este aspecto es sobresaliente

4 Identificación de Stakeholders o Grupos de Interés

Durante el desarrollo de este proyecto se ha mencionado en diferentes aspectos los stakeholders o grupos de interés, que son aquellas personas, comunidades u organizaciones afectadas por las operaciones que desarrollan las empresas y que pueden ser tanto internas como externas.

Es importante describir cada uno de los stakeholders involucrados en la cual la empresa SERPORT S.A. genera algún impacto positivo o negativo en el ejercicio de su actividad.

Acorde a los resultados arrojados por la lista de chequeo realizada se identificaron los siguientes stakeholders o partes interesadas.

Trabajadores o Empleados.

Los empleados son el grupo de interés de mayor impacto en la compañía y es uno de los stakeholders que se encuentra en su mayor parte legitimado y regulado, es por tal razón que manifiesta mayor claridad a la hora de definir factores claves relacionados con las prácticas laborales, tales como el entorno laboral, derechos de los trabajadores, gestión participativa, igualdad de oportunidades, crecimiento profesional entre otros.

SERPORT S.A., está conformado por un equipo de trabajo cerca de 200 colaboradores, reconoce la importancia de su talento humano para ser competitivos en el mercado y satisfacer las necesidades de sus clientes. Por esta razón ha establecido como prioridad la implementación y el mejoramiento continuo de un sistema de gestión de Seguridad, Salud Ocupacional y Ambientes. El sistema de gestión consiste en una política de HSEQ (en sus siglas en inglés, Helthy, Safety, Enviroment and Quality), que en español significa, Salud, Seguridad, Medio Ambiente y Calidad. Dichas políticas exponen diferentes directrices que fueron declaradas por la alta dirección de SERPORT S.A. de las cuales se ha comprometido a cumplir. Estas directrices son las siguientes:

- Satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes y demás partes de interés, donde se desarrollan operaciones que cumplan con los requisitos técnicos de calidad, seguridad, ambiente y los requisitos legales.

- Promoción de la vida laboral prevención de enfermedades, y demás daños en la propiedad, a través de la continua identificación de peligros, valoración y control de riesgos.
- Protección del Medio Ambiente y prevención de la contaminación, mediante uso razonable de los recursos y cumplimiento de las normas.
- Cumplimiento de las responsabilidades en materia económica, social y ambiental sobre la base de criterios de sostenibilidad que les permita satisfacer las necesidades de su grupo de interés.

Dentro de las actividades desarrolladas por SERPORT para sus colaboradores tenemos las siguientes: Jornada de salud, Jornada de Prevención de Riesgos de Salud Pública, Jornada de Prevención de Riesgo cardiovascular entre otras.

Los trabajadores de Serport deben cumplir estrictamente las políticas empresariales y actuar conforme al estado de derecho.

Proveedores.

El grupo de proveedores es el que representa mayor riesgo para la empresa desde el punto de vista de la RSE, porque la empresa tiene menor capacidad para controlarlo y por tal razón se ve limitada a identificar y/o gestionar problemas de RSE derivados de él. Desde este punto de vista es importante tratar de convencer a los proveedores, de asumir políticas básicas de RSE ya que les resultara beneficioso a mediano y largo plazo.

SERPORT S.A., considera un aliado esencial a sus proveedores y para poder brindar el mejor servicio a sus clientes y así fortalecer su sistema de gestión de calidad. Comprometido en desarrollar sus actividades de una forma socialmente responsable, todos los proveedores, contratistas y subcontratistas son evaluados, calificados y aprobados por su sistema, para asegurar

el cumplimiento de estándares de seguridad, todo esto debido a las diferentes certificaciones nacionales e internacionales.

Dentro de los requisitos exigidos para el inicio de relaciones comerciales, se exige que estén certificados al igual que la compañía, de acuerdo a la actividad que desarrollan, por ejemplo en el caso del combustible se les exige la licencia de explotación comercial.

Clientes.

Este grupo de interés es, junto con el de los trabajadores uno de los de mayor impacto sobre la empresa, porque de cierto modo son los que ejercen presión para que la empresa realice actividades socialmente responsables. Cada día son más los clientes tanto de entidades públicas como privadas que exigen una actuación responsable por parte de las empresas.

Los clientes son sensibles a los impactos positivos o negativos que se derivan de la RSE, es por tal razón que las empresas deben controlar la RSE en prestación de sus servicios o de sus productos en toda la cadena de valor, desde el diseño, pasando por la contratación de proveedores hasta la gestión de calidad y la satisfacción de los mismos clientes.

SERPORT S.A. Entendiendo las necesidades de sus clientes ofrece personal altamente calificado, que le brindara un mejor servicio. Así mismo cuenta con el respaldo de diferentes certificaciones nacionales e internacionales, que garantizan un servicio de calidad, con el compromiso de trabajar con responsabilidad social.

Estas son algunas de las certificaciones que respaldan el trabajo de SERPORT S.A.

- Licencia de Explotación- Dirección General Marítima
- Miembros ADC Internacional

- ISO 9001
- ISO14001
- OHSAS18001
- BASC, entre otras.

El impacto generado de estas certificaciones hacia los clientes es que aumenta el grado de satisfacción, debido a que los objetivos que se establecen se toman teniendo en cuenta sus necesidades, así mismo aumenta la confianza de los clientes en los servicios que presta la empresa y el recurso humano que la conforma, como resultado final, atrae nuevos clientes y afianza la fidelidad de los antiguos.

Comunidad.

Este grupo de interés abarca todas las actividades entre la empresa y la comunidad, desde el punto de vista de la RSE, externas a la actividad netamente empresarial, tales como donaciones a ONG, patrocinio a actividades deportivas o culturales, etc.

SERPORT S.A., desarrolla actividades en la comunidad que se encuentran estrechamente ligadas en el campo en la cual desarrolla sus actividades, algunas de las cuales son:

Actividades ambientales con los familiares de los empleados, campañas educativas ambientales tales como limpieza de las playas, adecuación de parques, jardines, siembra de árboles y adopta un mangle.

Competidores.

Este grupo de interés puede aportar grandes claves para el conjunto del sector en el que opera la empresa si se emplea un método de observación que genere datos relevantes y comparativos. La

competencia podría llegar a convertirse incluso en un aliado directo, por ejemplo en el caso de compartir proveedores con unas condiciones mejores, etc.

Accionistas.

Este grupo tiene una gran influencia en la empresa, generalmente son los inversores externos, lo que se convierten junto con los trabajadores y los clientes en los tres stakeholders claves que deben gestionarse desde la empresa.

Medio Ambiente.

El medio ambiente no se trata de un grupo de interés concreto con lo que respecta a las organizaciones que lo componen. Actualmente existe la discordia sobre si el medio ambiente es o no un stakeholders. Según Gago, F (2008) “el Medio Ambiente puede ser visto desde dos puntos de vista: como un asunto de consideración por parte de los Stakeholders o como un Stakeholder con identidad propia” p.149. Lo cierto es que en este proyecto lo identificamos como parte de un stakeholders porque los aspectos medioambientales es uno de los temas de mayor envergadura en cuanto a factores claves e indicadores de todos los temas referentes a RSE.

Para SERPORT S.A. el medio ambiente es fundamental porque es, en estos espacios donde su actividad genera impactos importantes en su política ambiental, la compañía realiza sus actividades y operaciones con cero tolerancias al impacto ambiental negativo. Además a través de personal calificado, identifica, evalúa y define los controles necesarios para minimizar los posibles impactos que podrían generarse en la prestación de sus servicios sobre el suelo, el aire, el agua, la flora, la fauna.

5 Descripción de algunos modelos existentes de Balance Social

En este capítulo se describirán los diferentes modelos de balance social que existen, esto con el fin de seleccionar y sugerir el modelo óptimo y adecuado para SERVICIOS PORTUARIOS-SERPORT S.A., y que se adapte a las prácticas de responsabilidad social desarrolladas por esta empresa.

Dentro de los modelos de balance social existentes podemos citar los siguientes:

- Instituto Brasileño de Análisis Social y Económico (IBASE)
- Global Reporting Initiative (GRI)
- Modelo ANDI-OIT

5.1 Modelo Brasileño de Análisis Social y Económico (IBASE)

Este modelo fue lanzado por el Instituto Brasileiro de Análisis Social y Económico (IBASE) en 1997, este modelo es un demostrativo por medio del cual, se invita a las empresas a presentar a la sociedad, informaciones sobre sus inversiones internas y externas en acciones de responsabilidad social empresarial. (Guía para la elaboración del BS, 2007, p.12), se inspira en el formato de los balances financieros, sus características principales son la simplicidad y la fácil comprensión.

El modelo IBASE está formado por una planilla que principalmente está constituida por indicadores cuantitativos, referentes a informaciones sobre inversiones financieras, sociales y ambientales.

El modelo de Balance Social Consolidado desarrollado por la organización brasileña IBASE, es utilizado por las empresas de dicho país desde 1997 (Acción Empresarial, 2002).

Su simplicidad y claridad han logrado que cada día más empresas lo tomen como modelo a utilizar en sus reportes sociales. El modelo puede ser aplicado por empresas de cualquier tamaño y sector (Acción Empresarial 2002).

El set de indicadores IBASE podría ser inicialmente usado como un conjunto mínimo de indicadores, respetando su formato de presentación. Igualmente podría ser mantenido el set de indicadores como un resumen ejecutivo de rápida lectura y comparación con empresas con un grado de desarrollo menor en su reporte social (Acción Empresarial, 2002).

Un aspecto clave de cualquier set de indicadores que se utilice es el compromiso formal de la empresa con la divulgación y transparencia.

La forma práctica encontrada en Brasil consiste en que las empresas tienen derecho y reciben un sello de pertenencia al sistema (a la manera de una certificación) a condición de su compromiso de publicar el set de indicadores en medios de prensa de amplia circulación (Guía para la elaboración del BS, 2007, p.13).

Estructura del modelo IBASE.

El modelo IBASE actual está formado por 43 indicadores cuantitativos y ocho indicadores cualitativos, organizados en siete categorías, presentando datos e informaciones de dos ejercicios anuales de la empresa.

Base de Cálculo.

Son las tres informaciones financieras que determinan los indicadores: Ingreso neto, resultado operacional y nomina total. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 19)

Indicadores Sociales internos.

Incluyen todas las inversiones voluntarias y obligatorias de la empresa que benefician a sus empleados: alimentación, costos sociales obligatorios, seguridad social privada, salud, educación, cultura, capacitación y desarrollo profesional, guarderías o ayuda de guardería y participación de las utilidades o resultados. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 19).

Indicadores Sociales Externos.

Son todas las inversiones de la empresa que benefician a la sociedad: educación, cultura, salud, saneamiento, deporte, combate al hambre, seguridad alimentaria, guarderías y otros.

Indicadores Ambientales.

Se refiere a las inversiones de la empresa para mitigar o compensar sus impactos ambientales y también aquellos que tienen como objetivo permitir la mejora de la calidad ambiental, sea por medio de innovación tecnológica o por programas internos de educación ambiental. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 19)

Indicadores del Cuerpo de Empleados.

Identifican de qué forma ocurren las relaciones de la empresa con su público interno en lo que concierne a la creación de puestos de trabajo, a la utilización del trabajo terciario, a la valoración de la diversidad y a la participación en cargos de mando de grupos históricamente discriminados en el país como mujeres, negros y personas discapacitadas. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 19)

Informaciones Relevantes Sobre el Ejercicio de la Ciudadanía Empresarial.



La expresión “ciudadanía empresarial” se refiere a una serie de acciones empresariales relacionadas a los públicos de interés de la empresa, con gran énfasis en el público interno. En su mayoría son indicadores cualitativos, de múltiple selección, por medio de los cuales se presentan alguna de las directrices y procesos desarrollados en la empresa con relación a sus políticas y prácticas de responsabilidad social. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 19)

Otras Informaciones.

Debe reunir datos relevante para la comprensión de como la organización incorpora las prácticas de responsabilidad social. En este punto la empresa puede presentar su identificación y clasificación, así como informar el nombre, teléfono y correo electrónico de la persona responsable de las informaciones. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 19). Véase figura 1.



Figura 1. Modelo IBase

Balance Social Anual / 2007

1. Base de cálculo	2007 Valor (Millones)			2006 Valor (Millones)		
Ingreso neto						
Ingreso operativo						
Nómina de pago bruto						
2. Indicadores sociales internos	Valor \$ (Millones)	%Sobre Nómina	%Sobre Ing. Neto	Valor \$ (Millones)	%Sobre Nómina	%Sobre Ing. Neto
Alimentación						
Contribuciones sociales obligatorias						
Pensión privada (jubilación)						
Salud						
Seguridad y salud en el trabajo						
Educación						
Cultura						
Capacitación y desarrollo profesional						
Guarderías o auxilio-guardería (sala cuna)						
Participación en las ganancias o resultados						
Otros						
Total - Indicadores sociales internos						
3. Indicadores sociales externos	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto
Educación						
Cultura						
Salud y saneamiento						
Habitación (viviendas)						
Deporte						
Combate al hambre y seguridad alimentar						
Otros						
Total de las contribuciones para la sociedad						
Tributos (excluidas contribuciones sociales)						
Total - Indicadores sociales externos						
4. Indicadores ambientales	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto
Inversiones relacionadas con la producción/operación de la empresa						
Inversiones en programas y/o proyectos externos						
Total de las inversiones en medio ambiente						
En cuanto al establecimiento de "metas anuales" para minimizar residuos, el consumo por regla general en la producción/operación y el aumentar la eficacia en la utilización de recursos naturales, la empresa:	() no hay metas	() cumple de 51 - 75%	() no hay metas	() no hay metas	() cumple de 51 - 75%	() cumple de 51 - 75%
	() cumple de 0 - 50%	() cumple de 76 - 100%	() cumple de 0 - 50%	() cumple de 0 - 50%	() cumple de 76 - 100%	() cumple de 76 - 100%
5. Indicadores del cuerpo funcional	2007			2006		
Nº de empleados y empleadas al final del periodo						
Nº de admisiones durante el periodo						
Nº de empleados(as) externos(as)						
Nº de estudiantes en prácticas						
Nº de empleados(as) mayores de 45 años						
Nº de mujeres que trabajan en la empresa						
% de cargos de mando (jefatura) ocupados por mujeres						
Nº de afro-descendientes que trabajan en la empresa						
% de cargos de mando (jefatura) ocupados por afro-descendientes						
Nº de portadores de discapacidades o necesidades especiales						
6. Informaciones cuanto al ejercicio de la ciudadanía empresarial	2007			Metas 2008		
Relación entre el mayor y el menor pago en la empresa						
Número total de accidentes de trabajo						
Los proyectos sociales y ambientales desarrollados por la empresa habían sido definidos por:	<input type="checkbox"/> el directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)	<input type="checkbox"/> el directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)
Los patrones de seguridad y salubridad en el ambiente de trabajo habían sido definidos por:	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as) + Cipa	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as) + Cipa
Respecto a la libertad sindical, al derecho de negociación colectiva y a la representación interna de los(as) trabajadores(as), la empresa:	<input type="checkbox"/> no se involucra	<input type="checkbox"/> sigue las normas de la OIT	<input type="checkbox"/> incentiva y sigue la OIT	<input type="checkbox"/> no se involucra	<input type="checkbox"/> seguirá las normas de la OIT	<input type="checkbox"/> incentivaré y seguirá la OIT
La prevención privada contempla:	<input type="checkbox"/> el directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)	<input type="checkbox"/> el directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)
La participación en las ganancias o en los resultados contempla:	<input type="checkbox"/> el directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)	<input type="checkbox"/> el directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> directorio y gerentes	<input type="checkbox"/> todos los(as) empleados(as)
En la selección de proveedores, los mismos patrones éticos y de responsabilidad social y ambiental adoptados por la empresa:	<input type="checkbox"/> no son considerados	<input type="checkbox"/> son sugeridos	<input type="checkbox"/> son exigidos	<input type="checkbox"/> no serán considerados	<input type="checkbox"/> serán sugeridos	<input type="checkbox"/> serán exigidos
Respecto a la participación de los empleados(as) en programas de trabajo voluntario, la empresa:	<input type="checkbox"/> no se involucra	<input type="checkbox"/> apoya	<input type="checkbox"/> organiza e incentiva	<input type="checkbox"/> no se involucra	<input type="checkbox"/> apoyará	<input type="checkbox"/> organizaré e incentivaré
Número total de reclamaciones y críticas de consumidores(as):	en la empresa	en el Procon	en la justicia	en la empresa	en el Procon	en la justicia
% de reclamaciones y críticas atendidas o solucionadas:	en la empresa	en el Procon	en la justicia	en la empresa	en el Procon	en la justicia
Valor añadido total a distribuir (en mil R\$):	En 2007:			En 2006:		
Distribución del Valor Añadido (DVA):	% gobierno _____ % colaboradores(as) _____ % accionistas _____ % terceros _____ % retenido _____			% gobierno _____ % colaboradores(as) _____ % accionistas _____ % terceros _____ % retenido _____		
7. Otras informaciones						

Apoyo:

1. Modelo tomado de la página. <http://www.balancosocial.org.br/cgi/cgilua.exe/sys/start.htm>

5.2 Modelo Global Reporting Initiative (GRI) o G3

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización internacional cuyo objetivo es desarrollar y mejorar directrices para la elaboración de memorial de sostenibilidad, de forma que permitan que los informes de desempeño ambiental, económico y social de organizaciones de cualquier parte sector o localización geográfica, tengan la misma periodicidad y sean comparables a los informes financieros. Esa iniciativa existe desde 1997. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 15)

Lanzadas originalmente en el año 2000, la guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad del GRI. Su versión más reciente año 2006 se denominó G3 para indicar que se trataba de la tercera generación de las directrices. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 15).

El marco de elaboración de memorias GRI actual G3, consiste en principios y orientaciones para la elaboración de los informes, así como de directrices para establecer el contenido. Se orienta por medio de los indicadores de desempeño (y sus respectivos formularios para recolección) y otros tópicos de divulgación denominados “Información sobre el enfoque de gestión” que orientan y estandarizan las informaciones mínimas que deben constar en los tópicos descriptivos, de forma que la organización presente datos que contextualicen mejor y faciliten la comprensión de su desempeño en un tema específico. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 16).

Estructura del modelo GRI.

El marco de elaboración de memorias del GRI orienta como las organizaciones pueden publicar su desempeño en relación con la sustentabilidad. Para adecuarse a sus necesidades, y al interés de sus stakeholders, las organizaciones relatoras escogen entre los componentes de cada una de esas orientaciones, los que más se adaptan a sus objetivos al elaborar el informe. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 17)

Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad.

Formado por principios y orientaciones, además de los propios temas que debe abordar la empresa en su informe, esta guía delinea el contenido principal para la elaboración de la memoria de sostenibilidad, las cuales se ajustan a cualquier tipo de empresa. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 17)

Protocolos de indicadores.

Provee orientación sobre como describir cada uno de los indicadores. Están organizados en una estructura estándar los cuales relacionan para cada uno de los indicadores una interpretación de su relevancia. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 17)

Suplementos Sectoriales.

Complementan el uso de las directrices y abarcan temas de sustentabilidad específicos de algunos sectores, incluyendo una discusión sobre desafíos y oportunidades. Algunos sectores

considerados hasta el 2006 eran Servicios Financieros, Logísticos y Transportes entre otros. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 17)

Anexos Nacionales.

GRI va a desarrollar para uso complementario al de la Guía, anexos con cuestiones específicas de determinados países o regiones, de forma que permitan que temas de sostenibilidad relativos a esas localidades se aborden de forma apropiada.

Una de las grandes innovaciones de esa nueva estructura es el abordaje de GRI a los principios para la elaboración de la memoria de sostenibilidad. El cual enfatiza la importancia de la elaboración de una memoria de sostenibilidad consistente. Tales principios se organizan en dos grandes grupos, de acuerdo con la función que desempeñan: definir el contenido o definir su calidad.

Los principios de la GRI, que se complementan y por tanto, deben usarse de forma integrada, se consolidan como una ruta indispensable a seguirse para que la memoria de sostenibilidad alcance sus objetivos con consistencia. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 17)

Principios para la Definición del Contenido del informe

Materialidad.

Se refiere a las cuestiones que influyen las decisiones económicas de los inversionistas. En la Propuesta de GRI adquiere un sentido más amplio, refiriéndose a las cuestiones que reflejan los

impactos ambientales, económicos y sociales de la organización. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 18)

Participación de los Grupos de Interés.

Se refiere al ejercicio que la organización debe hacer para identificar sus stakeholders y presentar en el informe las cuestiones relacionadas a los intereses y expectativas de los demás. El modelo GRI resalta un cuidado que deber tenerse: equilibrar la necesidad de prestar cuentas sobre todos los stakeholders, aunque no todos utilicen efectivamente el informe. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 18)

Contexto de Sostenibilidad.

Orienta para que la reflexión y los resultados presentados en el informe estén en un contexto más amplio de análisis, el cual permite que el usuario del informe comprenda la evolución de la organización en comparación con sus objetivos estratégicos, tanto en relación con su desempeño general, como en relación con las diferentes coyunturas socio económicas y ambientales en las cuales sus operaciones se incluyen. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 18).

Exhaustividad.

Determina primariamente por las dimensiones “alcance”, “cobertura” y “tiempo”, se refiere a la extensión y a la exactitud con que se abarcan en el informe los temas relevantes.

El “alcance” se refiere a los temas que componen el informe la “cobertura” se refiere a las operaciones de la organización consideradas en la elaboración del informe y el “tiempo”, se refiere

a la necesidad de que las informaciones estén completas en relación al periodo del informe. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 19)

Principios para Definir la Calidad de la Memoria

Equilibrio.

Este principio pretende asegurar que la presentación del contenido del informe no se atenga solamente a los resultados favorables de la organización, lo que permite que los stakeholders hagan una valoración más apropiada de los tópicos publicados. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 19).

Comparabilidad.

Se refiere a la necesidad de que la organización establezca y mantenga métodos de recopilación de datos, que permitan compararlos con las informaciones de la propia organización presentadas en ciclos anteriores, así como con las de otras organizaciones del sector y también de otros sectores. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 19).

Precisión.

Se refiere a la precisión y al nivel de detalle necesarios para las informaciones presentadas, que autoricen que los stakeholders evalúen apropiadamente el desempeño de la organización. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 19).

Periodicidad.

Se refiere a la regularidad con la cual el informe se publica, el cual debe permitir que los stakeholders lo integren a sus procesos de toma de decisión: incluso respecto a la actualidad de las informaciones presentadas. Este a la vez sugiere que haya un alineamiento entre los calendarios de publicación del informe financiero y de la memoria de sostenibilidad para que la evaluación de los stakeholders comprenda ambas expectativas. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 19).

Claridad.

Se refiere a la forma como el informe se muestra y a la utilidad de las informaciones, autorizando que los stakeholders lo accedan y lo entiendan con facilidad. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 20).

Fiabilidad.

Se refiere a los registros y a la documentación que deben hacerse durante el proceso de elaboración del informe, para garantizar a los stakeholders que las informaciones presentadas puedan comprobarse y verificarse. Así como a los procesos que lo definieron, como el uso del principio de la materialidad y los procesos de comportamiento de stakeholders, que también deben documentarse. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 20).

Niveles de Aplicación.

Los niveles de aplicación del GRI (GRI Application Levels), por medio de los cuales la organización puede medir hasta qué punto los elementos del Marco para la elaboración de Memorias del GRI se aplicaron en la elaboración del informe y también entender de qué forma se establece la aplicación a lo largo de los años.

La clasificación en cada uno de los Niveles de Aplicación se hace por medio de auto evaluación: la organización analiza el contenido de su informe, según los criterios GRI (disponibles en www.globalreporting.org y descritos brevemente a continuación), y determina a cual nivel de aplicación su informe corresponde. La organización tiene como opciones evaluar el contenido de su informe en niveles C, C+, B, B+, A y A+. Cada una de esas categorías posee una serie de requisitos a cumplirse, conformes se explica a continuación,

Figura 2. Niveles de Aplicación de Global Reporting Initiative (G3)

Niveles de Aplicación del Global Reporting Initiative (G3)			
Tópico	Lo Que debe Constar en el Informe	Nivel de Aplicación Alcanzado	
Perfil	Los incisos 1.1; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.8; 3.10 a 3.12; 4.1 a 4.4; 4.14 y 4.15	C	C ⁺ (Se houve verificação externa)
Información sobre el enfoque de gestión	No exigido		
Indicadores de Desempeño y del Suplemento Sectorial, si existe ⁹	Mínimo 10 indicadores de desempeño, incluyendo por lo menos uno de cada área de desempeño ambiental, económico y social		
No se permiten omisiones ¹⁰ de ninguno de los incisos del nivel C			

Tópico	Lo Que debe Constar en el Informe	Nivel de Aplicación Alcanzado	
Perfil	Los incisos 1.1; 1.2; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.9; 3.10 a 3.13; 4.1 a 4.5; y 4.13 a 4.17	B	B⁺ (Se houve verificação externa)
Información sobre el enfoque de gestión	Informaciones sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		
Indicadores de Desempeño y del Suplemento Sectorial, si existe	Mínimo 20 indicadores de desempeño, incluyendo por lo menos uno de cada área de desempeño económico, ambiental, derechos humanos, prácticas laborales, sociedad y responsabilidad por el producto		

Mo se permite existência de ninguno de los índices del nível B

Tópico	Lo Que debe Constar en el Informe	Nivel de Aplicación Alcanzado	
Perfil	Los incisos Incisos 1.1; 1.2; 2.1 a 2.10; 3.1 a 3.9; 3.10 a 3.13; 4.1 a 4.5; y 4.13 a 4.17	A	A⁺ (Se houve verificação externa)
Información sobre el enfoque de gestión	Informaciones sobre el enfoque de gestión para cada categoría de indicador		
Indicadores de Desempeño y del Suplemento Sectorial, si existe	Todos los indicadores esenciales de la G3 y del suplemento sectorial, con la debida consideración al principio de la materialidad para responder al indicador y para explicar su eventual omisión		

Adaptado de directrices para Informe de Sustentabilidad – "Niveles de Aplicación de la GRI

Fuente: Adaptado de directrices para informe de sustentabilidad- *Niveles de aplicación de la GRI.

Verificación Externa.

El signo positivo (+) indica que el informe paso por un proceso de verificación externa, conducido por grupos o individuos comprobadamente competentes, tanto en el asunto en cuestión como en prácticas de verificación. Según el GRI, la verificación externa debe pasar por procedimientos, objetivos y documentos que evalúen la capacidad del informe.

Para cada uno de los niveles, GRI creó un icono insertarse en el informe. Los iconos que el informe es auto declarado y el icono que informa que ha sufrido verificación externa están

disponibles para descargar en sitio web de la entidad, para cada una de las características (C, C+, B, B+, A, A+).

El concepto “Niveles de Aplicación” sustituye a la declaración de informe de acuerdo con la versión 2002. Todas las organizaciones que relatan con GRI deben identificar el nivel aplicación de ellas en la elaboración del informe.

Es muy importante comprender que tales niveles de aplicación no tienen como objetivo crear un ranking de informes, sino identificar de qué forma las directrices se están aplicando y cuál es el nivel de dificultad de las organizaciones al aplicarlas integralmente. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 21).

Examen del Nivel de Aplicación.

El informe puede además ser examinado por GRI, que suministra un icono especial (GRI Application Level Check) a incluirse en el informe, demostrando que los datos suministrados pasaron por un análisis de la entidad, que confirmo que es procedente la auto declaración de la organización sobre el nivel de aplicación alcanzado. (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 22).

Otras Publicaciones.

El área de educación y servicios de GRI creó una colección didáctica para auxiliar a las organizaciones a elaborar sus informes de sustentabilidad. El primer manual se llama The GRI Sustainability Reporting Cycle: a Handbook for Small Organizations (Ciclo Preparatorio para la Elaboración de Informes de Sustentabilidad de la GRI: manual para Pequeñas y No tan Pequeñas

Organizaciones). (Guía para la elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, 2007, p. 22).

5.3 Modelo ANDI-OIT

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

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

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

(NTP 687, 2003, P.2).

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

- Relaciones primarias
- Relaciones con la Comunidad
- Relaciones con otras Instituciones

Para cada caso se definen las variables y los indicadores.

“Las variables son aquellas actividades que en su contenido pueden variar y los indicadores reflejan esa variación” (ANDI).

“Los indicadores son un medio y no un fin para llevar a cabo un control de la gestión” (J.M. Beltrán Pagio). (NTP 687, 2003, P.2).

En esta medida, las empresas deben definir indicadores que le aporten información para controlar su gestión en términos de eficiencia, eficacia, e impacto y eliminar aquellos que no aportan información relevante.

- **Eficiencia:** Grado de aprovechamiento de los recursos. Hacer cosas de la mejor manera posible.
- **Eficacia:** Grado de satisfacción del cliente a través del producto o servicio (proyectos, programas). Lograr los resultados correctos.
- **Impacto:** Evaluar el costo beneficio generado de acuerdo con los objetivos de cada proyecto actividad.

Para cada indicador se debe definir un rango de gestión para el control y evaluación y diseñar su medición haciendo los ajustes necesarios de forma que brinden información oportuna y válida para la toma de decisiones. (NTP 687, 2003, P.2).

Un indicador debe dar valor agregado a la información, en consecuencia, a la hora de definirlos deben tener en cuenta por lo menos:

- Que la información que se recoge es útil, suficiente y real.
- Que las fuentes son fiables
- Que la información se recoja oportunamente para tomar las decisiones de control o evaluación.

- La información para facilitar su proceso se debe sistematizar y definir si se presenta cualitativa o cuantitativamente.
- Finalmente no se trata de presentar resultados, sino analizar los mismos en el marco de una política social y unos objetivos sociales.

(NTP 687, 2003)

Principales ventajas

Según la OIT, “El Balance Social por sí solo no podrá conseguir transformar una empresa, pero si es aplicado en un ambiente favorable, será un elemento de enorme utilidad. Su práctica facilita el desarrollo de una Política Social voluntaria, ya que es una herramienta fundamental para la toma de decisiones relacionadas con la Responsabilidad Social libremente asumida”.

- Brinda información detallada a la Alta Dirección para la toma de decisiones en la fijación de Políticas y Estrategias Sociales.
- Permite racionalizar los recursos sociales con que cuenta la empresa evaluando la efectividad de los mismos.
- Brinda un mayor conocimiento de las características socio-laborales y de la contribución de la empresa al Desarrollo Integral de la Persona.
- Se constituye en un aporte valioso para las negociaciones colectivas.
- Muestra la contribución de la empresa al desarrollo social y económico del país.

(NTP 687, 2003, P.2)

Criterios para la elaboración del Balance Social.

Para elaborar e implementar el Balance Social como herramienta de gestión se deben realizar como mínimo los siguientes pasos, es necesario aclarar que el orden no es estricto, que este depende de cada empresa y que los pasos se pueden realizar simultáneamente, pues estos no definen duración de tiempo.

- **Definir y planificar políticas y acciones.**

El cumplimiento de la responsabilidad social debe responder a un plan estratégico y a un Plan Social, no puede ser producto de acciones aisladas a través de prácticas informales o inversiones en programas comunitarios.

- **Hacer un diagnóstico de la realidad interna.**

El Informe Social constituye el diagnóstico social en un periodo determinado y debe ser tan amplio como la adopción de su responsabilidad social.

- **Definir objetivos sociales.**

Estos permiten vislumbrar hacia donde se debe dirigir la empresa definiendo programas y proyectos específicos. Los define cada área y los aprueba la Dirección.

- **Asignar responsabilidades.**

Es necesario estructurar un equipo de trabajo interdisciplinario que se haga responsable de elaborar e implementar esta herramienta.

- **Definir el plan de trabajo.**

El equipo de trabajo debe definir qué información hay, que se puede medir, como medirlo, como informarlo, hacer un cronograma de actividades, asignar recursos y todo respaldado por la Alta Dirección.

- **Capacitación.**

Es necesario capacitar el equipo de trabajo para hablar el mismo lenguaje en términos de conocimiento de Política Social y de Responsabilidad Social de la empresa, el concepto de Balance Social como herramienta de gestión y los programas y proyectos con los diferentes públicos con los que se relaciona la empresa.. (NTP 687, 2003, P.5).

- **Diseñar modelo o adecuar modelo.**

De acuerdo con los objetivos sociales cada empresa debe definir las variables y los indicadores, según se mencionó antes, para controlar y evaluar su gestión social, independientemente de si va a publicar o no el Balance Social. (NTP 687, 2003, P.4).

Las variables que se presentan en este manual son una guía flexible a cada empresa y puedan o no ser ampliadas por estas según su entorno y la dinámica que estas manejen.. (NTP 687, 2003, P.5).

- **Diseñar flujos de información.**

De acuerdo con las variables y los indicadores establecidos, se deben definir las fuentes de información, al responsable de la recolección, la tabulación y la presentación.. (NTP 687, 2003, P.5).

- **Análisis de la información.**

La información que procede de los indicadores no son datos aislados, debe ser analizada y evaluada frente al cumplimiento de las metas sociales propuestas. (NTP 687, 2003, P.5).

- **Presentación de resultados**

Como herramienta de gestión que constituye el Balance Social, todas las organizaciones deben definir el contenido de información que se quiere divulgar, los públicos a los cuales va dirigida y la finalidad de la misma.

En general, anualmente las empresas presentan el Informe Social conjuntamente con el Informe Financiero, pero periódicamente deben presentarse resultados de la gestión social para su análisis y evaluación.

La publicación del Balance Social debe comprender al menos los siguientes aspectos:

- **Introducción y presentación**

En ella se debe énfasis en cómo concibe la empresa su Responsabilidad Social y cuál es la Política Social que la sustenta, lo que implica divulgar los valores o credo institucional así como los objetivos sociales.(NTP 687, 2003, P.5).

- **Informe Social**

Es la presentación de los resultados, analizando los mismos frente a periodos anteriores para ver cuál ha sido el comportamiento de las Variables y los Indicadores.

Se debe hacer énfasis en el análisis del resultado más que en la cifra, combinando datos con análisis cualitativo y cuantitativo cruzando indicadores de acuerdo con los objetivos de la empresa.

Como informe de gestión que es, la empresa no se puede limitar en este informe a presentar solo los resultados que le sean convenientes y mucho menos, a magnificar los programas que realiza.

El informe Social debe comprender las acciones que realiza la empresa en el Área interna y en el Área externa como fue definido anteriormente, pero además, debe incluir el alcance y el impacto de estas acciones en sus trabajadores y en la comunidad.

- **Cuadro de Balance**

Las empresas han comenzado a presentar conjuntamente el Informe Social complementando con el Cuadro de Balance, el cual resume el proceso de planificación y control de la gestión social.

En el cuadro de Balance Social se muestran las variables y los indicadores sobre los cuales la empresa establece metas para el periodo y el comportamiento de las mismas presentándolo a la Alta Dirección para evaluar su ejecución. (Manuel de Balance Social, 2001, p.95).

- **Conclusiones y recomendaciones**

Todo proceso de planificación conlleva una evaluación de los resultados alcanzados para planear el siguiente periodo. Igual sucede con el Balance Social. Una vez concluido el periodo, se deben evaluar los resultados para establecer correctivos y hacer las recomendaciones necesaria para que la empresa pueda tomar decisiones sobres su gestión social para el siguiente periodo. (Manuel de Balance Social, 2001, p.95).

A continuación se muestra en resumen la estructura de las variables y los indicadores en cada una de las áreas descritas por el Balance Social recomendado por la ANDI-OIT. (NTP 687, 2003, p.3-4).

Tabla 3. Resumen de Variables utilizadas en el Balance social

AREA INTERNA

CARACTERISTICAS SOCIO-LABORALES DEL PERSONAL

1. DEMOGRAFIA
2. AUSENTISMO
3. ROTACION DEL PERSONAL
4. JORNADA LABORAL
5. SALARIOS Y PRESTACIONES
6. RELACIONES LABORALES

SERVICIOS SOCIALES DE LA EMPRESA AL PERSONAL

1. SALUD
2. RIESGOS PROFESIONALES
3. FONDOS DE PENSIONES
4. CAJAS DE COMPENSACION
5. FONDOS DE EMPLEADOS O COOPERATIVAS
6. VIVIENDA
7. ALIMENTACION

8. TRANSPORTE

9. SERVICIOS ESPECIALES

INTEGRACION Y DESARROLLO DEL PERSONAL

1. INFORMACION Y COMUNICACIÓN

2. DESARROLLO PERSONAL

3. CAPACITACION

4. EDUCACION

5. CAMPAÑAS EDUCATIVAS

6. TIEMPO LIBRE



AREA EXTERNA

RELACIONES PRIMARIAS

1. FAMILIA DEL TRABAJADOR

2. JUBILADOS

3. ACCIONISTAS

4. CANALES DE DISTRIBUCION

5. CONSUMIDOR FINAL

6. COMPETENCIA

7. ACREEDORES

8. PROVEEDORES

RELACIONES CON LA COMUNIDAD

1. COMUNIDAD LOCAL

2. SOCIEDAD

3. SECTOR PUBLICO

RELACIONES CON OTRAS INSTITUCIONES

1. GREMIOS

2. MEDIOS DE INFORMACION

3. UNIVERSIDADES E INSTITUCIONES DE INVESTIGACION

Fuente: Guía NTP 687, Responsabilidad Social Empresarial)

6 Balance Social 2017 según Metodología Instituto Brasileño de Análisis Social y Económico (IBASE)

Después de la descripción y análisis de los diferentes modelos tomaremos como base el modelo del Instituto Brasileño de Análisis Social y Económico (IBASE), por la forma sencilla y clara de entender en forma cualitativa y cuantitativa las actividades que desarrolla SERPORT S.A en relación a la Responsabilidad Social Empresarial – RSE, así mismo como es un modelo inspirado

en los balances financieros es un complemento perfecto a la hora de presentar la información financiera anual de la empresa.

El modelo será adecuado a las características de la empresa SERPORT S.A. nos basaremos en unos formatos de indicadores ambientales realizados, lista de chequeo y en documentos históricos de las actividades desarrolladas en Responsabilidad Social y de datos suministrado por la empresa.

El modelo es el idóneo para Serport porque se puede expresar en forma clara los logros e inversiones realizadas en responsabilidad social, así mismo tiene la característica de comparabilidad entre periodos convirtiéndola en una herramienta de control importante de los recursos invertidos.

Los beneficios que obtiene esta entidad en aplicar el modelo de Balance Social son los siguientes:

Mejora las relaciones con los grupos de interés, al hacer manifiesto las actividades que desarrolla con respecto a responsabilidad social empresarial a través balance social, construye lazos de confianza con sus grupos de interés.

Mejora la efectividad organizacional, al implementar esta herramienta puede hacer control, medir y evaluar el ejercicio de la responsabilidad social.

Agrega valor a la imagen de la empresa, el balance social es una herramienta que cada vez cobra fuerza en este mundo globalizado y por tal razón cada vez es más valorado por los inversionista y consumidores en el mundo.

Respaldo a los proyectos de inversión, el balance social es un instrumento de validación que los analistas de mercado, inversionistas y organismos financieros incluyen en su lista de documentos necesarios para respaldarla sustentabilidad de los proyectos de una empresa.

Percepción, al hacer publica sus acciones en cuanto a responsabilidad social estará mejor preparada para guiar los intereses de sus consumidores y evitar percepciones negativas de la empresa.

Respuesta a la creciente demanda de transparencia, Más allá de los accionistas, en el mundo de hoy existe una amplia variedad de grupos (activistas, medios de comunicación, organizaciones sin fines de lucro, etc.) nacionales e internacionales, que están presionando a las empresas para dar a conocer su desempeño en temas sociales y medioambientales.

Figura 3. Balance Social Serport S.A.



BALANCE SOCIAL ANUAL						
1. Base de cálculo						
	2015 Valor (Millones)			2016 Valor (Millones)		
Ingreso neto	11.333,85			13.025,71		
Ingreso operativo	8.925,42			11.218,29		
Nomina de pago bruto	6.328,34			6467,06		
2. Indicadores sociales internos						
	Valor \$ (Millones)	%Sobre Nomina	%Sobre Ing. Neto	Valor \$ (Millones)	%Sobre Nomina	%Sobre Ing. Neto
Salud	537,91	8,5%	4,75%	545,29	8,4%	4,19%
Pensión Obligaoria	759,40	12,0%	6,70%	776,50	12,0%	5,96%
Deportes (Rumbaterapea, Carrera de relevos)	2,50	0,04%	0,02%	3,00	0,05%	0,02%
Seguridad y salud en el trabajo (Jornadas de salud)	3,50	0,1%	0,03%	5,90	0,1%	0,05%
Capacitacion personal(seguridad en el trabajo)	10,50	0,2%	0,09%	12,50	0,2%	0,10%
Celebracion de cumpleaños	8,00	0,1%	0,07%	8,00	0,1%	0,06%
Otros (fiesta de fin de año - relacion con empleados, actividades ludicas)	60,00	0,9%	0,53%	70,00	1,1%	0,54%
Total - Indicadores sociales internos	1381,81	22%	12,19%	1421,19	22,0%	10,91%
3. Indicadores sociales externos						
	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto
Campaña: Limpieza de Playas	2,00	0,02%	0,02%	2,50	0,02%	0,02%
Adecuacion de parques y jardines	3,00	0,03%	0,03%	4,00	0,04%	0,03%
Adopta un Mangle (limpieza de magles y corales)	1,50	0,02%	0,01%	2,50	0,02%	0,02%
Siembra de Arboles	2,00	0,02%	0,02%	2,50	0,02%	0,02%
Donacion FUNVIVIR	14,40	0,16%	0,13%	14,40	0,13%	0,11%
Total de las contribuciones para la sociedad						
Total - Indicadores sociales externos	22,90	0,26%	0,20%	25,90	0,10%	0,20%
4. Indicadores ambientales						
	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto.	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto.
Monitoreos Ambientales con ROV- El Laguito	0,00	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Gestion de Residuos y Otros (tanques, bolsas, clasificacion de basuras)	1,00	0,01%	0,01%	1,5	0,01%	0,01%
Total de las inversiones en medio ambiente						
Monto Cancelado por Servicios Basicos						
	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto.	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto.
Consumo de Acueducto	6,10	0,07%	0,05%	6,33	0,06%	0,05%
Consumo de Alcantarillado	6,72	0,08%	0,06%	6,97	0,06%	0,05%
Consumo de Energia	22,00	0,25%	0,19%	25,00	0,22%	0,19%
Consumode gas natural	0,99	0,01%	0,01%	0,99	0,01%	0,01%
Total Monto Cancelado por Servicios	35,81	0,40%	0,32%	39,29	0,35%	0,30%
5. Indicadores del cuerpo funcional						
	2015			2016		
N° de empleados y empleadas al final del periodo	186			200		
N° de admisiones durante el periodo	55			50		
N° de empleados(as) externos(as)	0			0		
N° de estudiantes en prácticas	5			8		
N° de empleados(as) mayores de 40 años	14			19		
N°de mujeres que trabajan en la empresa	75			86		
% de cargos de mando (jefatura) ocupados por mujeres	14%			23%		
N° de portadores de discapacidades o necesidades especiales	1			1		
6. Informaciones cuanto al ejercicio de la ciudadanía empresarial						
	2015			Metas 2016		
Número total de accidentes de trabajo	0			0		
Los proyectos sociales y ambientales desarrollados por la empresa habian sido diferidos por:	() el directorio	(x)directorio y gerentes	() todos los(as) empleados(as)	() el directorio	() directorio y gerentes	() todos los(as) empleados(as)
Los patrones de seguridad y salubridad en el ambiente de trabajo habian sido definidos por:	(x) directorio y gerentes	() todos los(as) empleados(as)	() todos los(as) empleados(as)+ ..	() directorio y gerentes	() todos los(as) empleados(as)	() todos los(as) empleados(as)+Cip
En la selecciónde proveedores, los mismos patrones eticos y de rsponsabilidad social y ambiental adoptados por la empresa:	() no son considerados	() son sugeridos	(x) son exigidos	() no serán considerados	() serán sugeridos	(x) serán exigidos
Respecto a la participación de los empleados (as) en programas de trabajo voluntario, la empres:	() no se involucra	() apoya	(x) organiza o incentiva	() no se va involucrar	() apoyará	(x) organizará o incentivará
Número total de reclamaciones y criticas de consumidores(as):	en la empresa 188	en supers	en la justicia	en la empresa 155	en el supers	en la justicia
% de reclamaciones y criticas atendidas o solucionadas:	en la empresa 82,9	en supers	en la justicia	en la empresa 86,7	en supers	en la justicia
	%	%	%	%	%	%
7. Otras Informaciones						
	2015			Metas 2016		

Fuente: Elaboración propia.

6.1 6.1. Análisis Indicadores De Modelo de Balance Social Serport S.A.

Tabla 4. Indicadores Sociales Internos

BALANCE SOCIAL ANUAL	2015 Valor (Millones)			2016 Valor (Millones)		
2. Indicadores sociales internos	Valor \$ (Millones)	% Sobre Nómina	% Sobre Ing. Neto	Valor \$ (Millones)	% Sobre Nómina	% Sobre Ing. Neto
Salud	537,91	8,5%	4,75%	545,29	8,4%	4,19%
Pensión Obligatoria	759,40	12,0%	6,70%	776,50	12,0%	5,96%
Deportes (Rumbaterapea, Carrera de relevos)	2,50	0,04%	0,02%	3,00	0,05%	0,02%
Seguridad y salud en el trabajo (Jornadas de salud)	3,50	0,1%	0,03%	5,90	0,1%	0,05%
Capacitación personal(seguridad en el trabajo)	10,50	0,2%	0,09%	12,50	0,2%	0,10%
Celebración de cumpleaños	8,00	0,1%	0,07%	8,00	0,1%	0,06%
Otros (fiesta de fin de año - relacion con empleados, actividades ludicas)	60,00	0,9%	0,53%	70,00	1,1%	0,54%
Total - Indicadores sociales internos	1381,81	22%	12,19%	1421,19	22,0%	10,91%

Fuente: Elaboración propia.

Salud: En el año 2016 el aporte a la salud se incrementó en \$7.375. 786, debido a un aumento en la planta de personal que paso de 186 (año 2015) a 200 empleados (año 2016). Para el año 2015 este represento un 4,75% del ingreso neto de la compañía y en el año 2016 el 4,19%, teniendo una leve disminución durante el año 2016 debido al aumento en los ingresos netos

Pensión Obligatoria: El aporte a pensión aumento de \$759.400.000 (año 2015) a \$776.500.000 (año 2016), debido al aumento en la planta de personal respecto al ingreso neto represento un 6,70% (año 2015), y un 5,96% (año 2016), teniendo una disminución de representación durante el año 2016 debido al aumento en sus ingresos netos.

Deportes (Rumba terapia, Carrera de relevos): En cuanto a los deportes en el año 2015 la empresa invirtió \$ 2.500.000 que represento con respecto a la nómina de ese año un 0,04% y un 0,02% del ingreso neto, para el año 2016 se asignaron \$3.000.000 representando un 0,05% de la nómina bruta y un 0,02% del ingreso neto de la compañía, esto debido al aumento del personal durante ese año.

Seguridad y salud en el trabajo (Jornadas De Salud): En el caso de las jornadas de salud, en el año 2015 invirtió la empresa \$3.500.000, el cual representan un 0,1% con respecto a la nómina y un 0.03% del ingreso neto, en el año 2016 esta inversión aumento a \$5.900.000, representando un

0,1% de la nómina bruta y un 0,05% del ingreso neto durante ese año, esto debido al aumento de la planta de personal.

Capacitación Personal (Seguridad En El Trabajo): En este indicador la inversión para el año 2015 fue de \$10.500.000, el cual represento el 0.2 con respecto a la nómina bruta y el 0,09% del ingreso neto, y para el año 2016 la inversión aumento a \$12.500.000 y representaron el 0,2% de la nómina bruta y el 0,10% del ingreso operativo de la empresa.

Celebración De Cumpleaños: En este indicador la inversión tanto para el año 2015 y 2016 fue el mismo monto por \$8.000.000 el cual representaron el 0,1% de la nómina bruta para ambos años y con respecto al ingreso neto represento el 0,07% y el 0,06% respectivamente.

Otros (Fiesta De Fin De Año - Relación Con Empleados, Actividades Lúdicas): Este indicador dedicado a afianzar las relaciones con los empleados, en el año 2015 tuvo una inversión de \$60.000.000 representando un 0,9% de la nómina bruta y el 0,53% de los ingresos netos de la empresa, en el año 2016 incremento este rubro en \$70.000.000 representando el 1,1% con respecto a la nómina bruta y el 0,54% del ingreso neto.

Tabla 5. Indicadores Sociales Externos

BALANCE SOCIAL ANUAL	2015 Valor (Millones)			2016 Valor (Millones)		
3. Indicadores sociales externos	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto
Campaña: Limpieza de Playas	2,00	0,02%	0,02%	2,50	0,02%	0,02%
Adecuación de parques y jardines	3,00	0,03%	0,03%	4,00	0,04%	0,03%
Adopta un Mangle (limpieza de magles y corales)	1,50	0,02%	0,01%	2,50	0,02%	0,02%
Siembra de Arboles	2,00	0,02%	0,02%	2,50	0,02%	0,02%
Donación FUNVIVIR	14,40	0,16%	0,13%	14,40	0,13%	0,11%
Total de las contribuciones para la sociedad						
Total - Indicadores sociales externos	22,90	0,26%	0,20%	25,90	0,10%	0,20%

Fuente: Elaboración propia.

Campaña de Limpieza de Playas: En el año 2015 la empresa invirtió para esta actividad \$2.000.000 los cuales representaron el 0,02% de los ingresos netos de la compañía. En el año 2016

esta inversión aumento \$500.000 y represento el 0,02% de los ingresos operaciones y netos de la compañía como efecto del incremento de los ingresos de la empresa.

Adecuación de Parques y Jardines: En el año 2015 SERPORT invirtió en esta actividad \$3.000.000 los cuales representaron el 0,03% de los ingresos netos de la compañía. En el año 2016 esta inversión aumento en \$1.000.000 representando el 0,04% de los ingresos operaciones y el 0,03% netos de la compañía.

Adopta un Mangle (Limpieza de Mangles y Corales): En el año 2015 la empresa invirtió para esta actividad \$1.500.000 los cuales representaron el 0,02% de los ingresos operaciones y el 0,01% de los ingresos netos de la compañía. En el año 2016 esta inversión aumento a \$2.500.000 que represento el 0,02% de los ingresos netos de la compañía.

Siembra de Árboles: En el año 2015 la empresa invirtió para esta actividad \$2.000.000 los cuales representaron el 0,02% de los ingresos netos de la compañía. En el año 2016 esta inversión aumento a \$2.500.000 que represento el 0,02% de los ingresos netos de la compañía.

Donación FUNVIVIR:

La empresa realiza donaciones mensuales de \$1.200.000, que al año equivalen a \$14.400.000 los cuales son iguales para el año 2015 y 2016, que representaron el 0,16% de los ingresos operativos y el 0,13% de los ingresos netos (año 2015). En el año 2016 la donación represento el 0,13% de los ingresos operativos y el 0,11% de los ingresos netos, es un poco menor con respecto al 2015 debido al aumento de los ingresos operativos y netos que tuvieron en el 2016.

Tabla 6. Indicadores Ambientales

BALANCE SOCIAL ANUAL	2015 Valor (Millones)			2016 Valor (Millones)		
4. Indicadores ambientales	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto.	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto.
Monitoreos Ambientales con ROV- El Laguito	0,00	0,00%	0,00%	0	0,00%	0,00%
Gestión de Residuos y Otros (tanques, bolsas, clasificación de basuras)	1,00	0,01%	0,01%	1,5	0,01%	0,01%
Total de las inversiones en medio ambiente						

Fuente: Elaboración propia.

Gestión de Residuos y Otros (tanques, bolsas, clasificación de basuras): En el año 2015 la empresa invirtió para esta actividad \$1.000.000 los cuales representaron el 0,01% de los ingresos netos de la compañía. En el año 2016 esta inversión aumento a \$1.500.000 que represento el 0,01% de los ingresos netos de la compañía.

Tabla 7. Monto Cancelado Por Servicios Básicos

BALANCE SOCIAL ANUAL	2015 Valor (Millones)			2016 Valor (Millones)		
Monto Cancelado por Servicios Basicos	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto.	Valor \$ (Millones)	%Sobre Ing. Ope.	%Sobre Ing. Neto.
Consumo de Acueducto	6,10	0,07%	0,05%	6,33	0,06%	0,05%
Consumo de Alcantarillado	6,72	0,08%	0,06%	6,97	0,06%	0,05%
Consumo de Energia	22,00	0,25%	0,19%	25,00	0,22%	0,19%
Consumo de gas natural	0,99	0,01%	0,01%	0,99	0,01%	0,01%
Total Monto Cancelado por Servicios	35,81	0,40%	0,32%	39,29	0,35%	0,30%

Fuente: Elaboración propia.

Consumo de acueducto: En el año 2015 fue de \$6.100.000 representaron el 0,07% de los ingresos operativos y el 0,05% de los ingresos netos. En el año 2016 tuyo un aumento de \$6.300.000 los cuales representaron el 0,06% de los ingresos operativos y el 0,05% de los ingresos netos

Consumo de Alcantarillado: En el año 2015 fue de \$6.720.000 representaron el 0,08% de los ingresos operativos y el 0,06% de los ingresos netos. En el año 2016 tuyo un aumento de \$6.970.000 los cuales representaron el 0,06% de los ingresos operativos y el 0,05% de los ingresos netos

Consumo de Energía: En el año 2015 fue de \$22.000.000 representaron el 0,25% de los ingresos operativos y el 0,19% de los ingresos netos. En el año 2016 tuyo un aumento de \$25.000.000 los cuales representaron el 0,22% de los ingresos operativos y el 0,19% de los ingresos netos.

Consumo de Gas Natural: La empresa tiene el servicio instalado pero no lo utilizan, solo les facturan el cargo básico, que para el año 2015 y 2016 son iguales por \$99.600 los cuales representan el 0,01% de los ingresos operativos y netos respectivamente.

Tabla 8. Indicadores Del Cuerpo Funcional

BALANCE SOCIAL ANUAL	2015 Valor (Millones)	2016 Valor (Millones)
5. Indicadores del cuerpo funcional	2015	2016
N° de empleados y empleadas al final del periodo	186	200
N° de admisiones durante el periodo	55	50
N° de empleados(as) externos(as)	0	0
N° de estudiantes en prácticas	5	8
N° de empleados(as) mayores de 40 años	14	19
N° de mujeres que trabajan en la empresa	75	86
% de cargos de mando (jefatura) ocupados por mujeres	14%	23%
N° de portadores de discapacidades o necesidades especiales	1	1

Fuente: Elaboración propia.

N° de empleados y empleadas al final del periodo: En el año 2015 el número de empleados fue de 186, en el 2016 aumento a 200 empleados. Los cuales el 60% representan hombres y el 40% mujeres. (Año 2015), para el año 2016 se presentaron más vinculaciones de mujeres, es así como la proporción de mujeres aumento a un 43% y la de los hombres paso a un 57%.

N° de empleados(as) externos(as): No reportan empleados externos.

N° de estudiantes en prácticas: En el año 2015 los estudiantes en prácticas contratados fueron 5 y para el año 2016 aumentó a 8 estudiantes.

N° de empleados(as) mayores de 40 años: en el año 2015 los empleados mayores de 40 años fueron de 14 y en el año 2016 aumento a 19 empleados.

Nº de mujeres que trabajan en la empresa: en el año 2015 el número mujeres contratadas en la compañía fue de 75 en el año 2016 aumento a 86 mujeres contratadas.

% de cargos de mando (jefatura) ocupados por mujeres: Como política de empoderamiento de la mujer la empresa ha incentivado la promoción de las mujeres en cargos de mando es así como para el año 2015 el 14% del personal estuvo ocupado en cargos de mando por mujeres y en el año 2016 aumento en un 23%.

Nº de portadores de discapacitadas o necesidades especiales: La empresa cuenta con 1 empleado con necesidades especiales que ha sido igual para ambos años (2015-2016).

Tabla 9. Informaciones En Cuanto Al Ejercicio De La Ciudadanía.

BALANCE SOCIAL ANUAL						
B. Informaciones cuanto al ejercicio de la ciudadanía empresarial						
	2015			Meses 2016		
Número total de accidentes de trabajo	0			0		
Los proyectos sociales y ambientales desarrollados por la empresa habían sido diferidos por:	() el directorio	(x) directorio y gerentes	() todos los(as) empleados(as)	() el directorio	() directorio y gerentes	() todos los(as) empleados(as)
Los patrones de seguridad y salubridad en el ambiente de trabajo habían sido definidos por:	(x) directorio y gerentes	() todos los(as) empleados(as)	() todos los(as) empleados(as)+Cipa	() directorio y gerentes	() todos los(as) empleados(as)	() todos los(as) empleados(as)+Cipa
En la selección de proveedores, los mismos patrones éticos y de responsabilidad social y ambiental adoptados por la empresa:	() no son considerados	() son sugeridos	(x) son exigidos	() no serán considerados	() serán sugeridos	(x) serán exigidos
Respecto a la participación de los empleados (as) en programas de trabajo voluntario, la empresa:	() no se involucra	() apoya	(x) organiza o incentiva	() no se va involucrar	() apoyará	(x) organizará o incentivará
Número total de reclamaciones y críticas de consumidores(as):	en la empresa 188	en supers _____	en la justicia _____	en la empresa 155	en el supers _____	en la justicia _____
% de reclamaciones y críticas atendidas o solucionadas:	en la empresa 82,9 %	en supers _____ %	en la justicia _____ %	en la empresa 86,7 %	en supers _____ %	en la justicia _____ %

Fuente: Elaboración propia.

Número total de accidentes de trabajo: No reportaron accidentes de trabajo en ninguno de los dos años (2015-2016).

% de reclamaciones y críticas atendidas o solucionada: Supuesto tomado como base para poder colocar en práctica la funcionalidad de este indicador.

Tabla 10. PQRS

	2015	2016
PQRS	cantidad	Cantidad
Peticiones	8	9
Quejas	7	5

Reclamos	9	7
Sugerencias	11	9
Total PQRS	35	30

Fuente: Medirse 2008

Tabla 11. Respuestas Oportunas

	2015		2016	
PQRS	Total	%	Total	%
Peticiones	6	75,0%	8	88,9%
Quejas	6	85,7%	4	80,0%
Reclamos	8	88,9%	6	85,7%
Sugerencias	9	81,8%	8	88,9%
Total PQRS	29	82,9%	26	86,7%

Fuente: Medirse 2008.

Del total de P.Q.R.S recibidas y tramitadas, el 82,9% fueron respondidas oportunamente, lo cual corresponde a un total de 29 P.Q.R.S (año 2015). Con respecto al año 2016 el 86,7% de 26 P.Q.R.S fueron atendidas oportunamente, se reflejó un aumento del 3.8%, lo que indica mayor responsabilidad y compromiso por parte de los líderes de procesos, al momento de atender y dar respuesta a las solicitudes de los usuarios dentro de los términos establecidos. Las peticiones fueron respondidas oportunamente en un 75,0%, las quejas en un 85.7%, los reclamos en un 88,9% y las sugerencias en un 81.8%. (Año 2015). En el año 2016 las peticiones fueron respondidas oportunamente en un 88,9%, las quejas en un 80.0%, los reclamos en un 85,7% y las sugerencias en un 88.9%. Lo anterior denota la responsabilidad de la organización hacia el cliente en la búsqueda de la satisfacción de estos.

7 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Una vez culminado el presente trabajo de investigación se pone en consideración algunas conclusiones y recomendaciones.

SERPORT S.A., está comprometida con el desarrollo de su actividad de una manera socialmente responsable, permitiendo prestar un servicio de calidad previniendo la contaminación mediante el uso racional de recursos, el cumplimiento de las normas de gestión ambiental, el control de aspectos socio-ambientales negativos y la promoción de calidad de vida laboral dando como prioridad la seguridad.

En el desarrollo del trabajo de investigación se han alcanzado los objetivos planteados en cuanto a:

- Analizar el modelo de Balance Social para medir la gestión de las actividades desarrolladas por SERPORT S.A., en materia de RSE.
- Describir los diferentes modelos de Balance Social existentes.
- Determinar el modelo de Balance Social que se debe implementar en la empresa SERPORT S.A.
- Identificar las necesidades vistas desde la empresa para la implementación de un modelo de Balance Social.

Se concluye que el modelo de Balance Social idóneo es el IBASE (Instituto Brasileño de Análisis social y económico), por su forma sencilla y puede ser utilizado en la mayoría de las empresas que apenas estén iniciando su proceso en manifestar sus actividades con respecto a la Responsabilidad Social Empresarial, además se asemeja al Balance Financiero presentado anualmente y sería el complemento perfecto al momento de presentar los informes.

El modelo IBASE es el adecuado para la empresa Serport SA, porque puede poner de manifiesto hacia las partes interesadas de una forma clara los logros e inversiones en responsabilidad social y

así mismo por ser un modelo inspirado en uno de los estados financieros básicos puede ser comparable entre periodos convirtiéndose en una herramienta de control de los recursos invertidos.

Recomendaciones

Se recomienda establecer mejora en los siguientes aspectos encontrados.

- Calidad de vida laboral SERPORT S.A., priorizarg la seguridad debido a la actividad de alto riesgo que desempeña obviando otros aspectos no siendo menos importantes, como la capacitación y el desarrollo del personal de la compañía(educación, vivienda, guarderías infantiles etc.), recomendamos desarrollar programas de capacitación en todos los niveles de la compañía ,ahorro programado para vivienda y educación, siendo estas unas de las necesidades básicas que motivan al buen desempeño de sus actividades dentro de la compañía.
- Compromiso con la comunidad, aunque SERPORT S.A., contribuye en el ámbito social más directamente ligado con la actividad que desempeña, falta mejoras en el compromiso para el entorno en el que se rodea. Se sugiere crear programas de cofinanciamiento para oportunidades educativas a hijos y familiares de empleados, mejorar la comunicación entre los gobiernos locales con el fin de conocer más aspectos sobre el entorno en que ejerce su actividad e identificar otras necesidades en las que puede contribuir a la comunidad que le rodea.

8 REFERENCIAS

Acción empresarial (2002), El ABC de la Responsabilidad Social empresarial en Chile y el mundo.
Disponible: <http://www.accionrse.cl/uploads/files/ABC.Pm.Pdf>

ANDI- Asociación de Empresarios Andinos, con el auspicio de la OIT
Manual de Balance Social, ANDI-OIT, Bogotá, 2001.

Arias, J., Rojas, L. (2008). Propuesta de Modelo de Balance Social y Análisis de sus indicadores de Gestión, para la Medición del Grado de Responsabilidad Empresarial de la Fundación Pavco, Universidad de la Salle, Bogotá, 2008. Recuperado: repository.lasalle.edu.co/bitstream/10185/4750/1/T17.08%20A41p.pdf

Beltrán, J. NTP 687 (2003)

DERES (desarrollo de la responsabilidad social) – Manual para la implementación del Balance Social en Uruguay. Recuperado: <http://deres.org.uy/wp-content/uploads/Balance-Social.pdf>

Erazo, B., Pérez, L. (2014). Elaboración de un Balance Social para la Estación de Servicio Tesca, Organización Terpel S.A., Trabajo de Grado estudiantes Universidad de Cartagena,

Guía para la elaboración del Balance Social y memorias de sostenibilidad, 2007
Recuperado: <https://www3.ethos.org.br/wp-content/uploads/2012/12/8Gu%C3%ADa-para-la-Elaboraci%C3%B3n-del-Balance-Social-Y-Memorias-de-Sostenibilidad-en-espa%C3%B1ol-2007.pdf>

Institución para el Desarrollo Empresarial de la Argentina- IDEA, El Balance Social un enfoque integral, Argentina, 2001 Recuperado: <http://www.ideared.org>

Instituto ETHOS de Empresa y Responsabilidad Social, Guía para la Elaboración del Balance Social y Memorias de Sostenibilidad, Brasil 2007. Recuperado: <http://www.ethos.org.br>

Norma ISO 26000: 2010, Guía de Responsabilidad Social
Recuperado: <https://www.iso.org/obp/ui#iso:std:iso:26000:ed-1:v1:es>

Ortiz, F., Escritos Contables, Balance Social y comparación de balances,
Recuperado: http://bibliotecadigital.uns.edu.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1853-20552010001100002

9. ANEXOS

Tabla 12. Lista De Chequeo Para Evaluar La RSE De SERPORT S.A.					
LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR LA RSE DE SERPORT S.A.					
INDICADOR 2		CALIDAD DE VIDA LABORAL			
SU ORGANIZACIÓN:		SI	EN PROCESO	NO	OBSERVACIONES
PUNTAJE:		100	50	0	
1	¿ Posee un programa de prevencion de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales mas alla del exigido por la ley?	100			
2	¿ Dispone el empleado de un ambiente adecuado y las herramientas necesarias para realizar su trabajo	100			
3	¿ Trabaja por mejorar las condiciones de trabajo de loes colaboradores, mas alla de las exigencias legales?	100			
4	¿ Están sus empleados inscritos en el seguro social?	100			
5	¿ Posee un programa de guarderías infantiles para los hijos de empleados?			0	
6	¿ La empresa realiza campañas de vacunación o prevención de enfermedades?	100			
7	¿ Tiene normas discriminatorias(genero, raza, edad, discapacitados, expresidarios, etc) en los procesos de selección y promocion interna?	100			
8	¿ La empresa cuenta con personal afectado por discapacidades?	100			
9	¿ explica a los trabajadores al ingreso y cuando lo requieran, aspectos de su interes como: la forma de pago, características del contrato, forma de evaluacion, etc.?	100			
10	¿ respeta la legislacion nacional en relacion a la contratacion y trabajo de menores(autorizaciones, horas de trabajo, obligaciones escolares, etc)?	100			
11	¿ Tiene establecida un politica salarial legal, etica, y clara que es conocida por todos los colaboradores?	100			
12	¿ Tiene establecida una estrategia en contra del acoso (sexual/psicologico).?	100			
13	¿ Monitore la carga de trabajo de los colaboradores con el objetivo de mejorar su distribucion?	100			
14	¿ Crea ambientes y mecanismos propicios para discutir y/o denunciar temas como: derechos humanos, ley laboral, compensacion salarial, acoso(sexual/psicologico) etc ?	100			
15	¿ Considera la participacion de los representantes de los trabajadores en comites encargados de la formulacion de las estrategias?	100			
16	¿ La empresa comunica a sus empleados sobre las metas y resultados de las mejoras en el desempeño?	100			

17	¿Al existir una plaza vacante y/o nueva posición dentro de la empresa, la primera opción es el reclutamiento al interior de la empresa?	100			
18	¿Se promueven reuniones sociales para acercamiento con los empleados?	100			
19	¿Existen y se promueven programas de capacitación formal en todos los niveles de la empresa?			0	
20	¿Existen reconocimientos para los empleados que han culminado sus estudios formales?			0	
21	¿Se asigna un porcentaje de las ventas o del presupuesto anual para aplicarlo a la capacitación de los empleados?		50		
22	¿ Permite libertad de acción de grupos de colaboradores organizados y/o sindicatos al interior del lugar de trabajo?	100			
23	¿ Desarrolla actividades sociales de las cuales participan colaboradores y sus familias?	100			
24	¿ Apoya a las familias de los colaboradores por medio de programas convenios, o acuerdos especiales: educativos, créditos, canastas?			0	
25	¿ otorga licencia remunerada a sus colaboradores por necesidades o calamidades familiares?	100			
26	¿ realiza evaluaciones de satisfacción sobre el ambiente laboral entre colaboradores y ejecuta programas de mejoramiento?	100			
27	¿ realiza evaluaciones de desempeño en los cuales los superiores son evaluados por sus colaboradores?	100			
28	¿ Considera la situación social del colaborador al momento de su despido ?			0	
29	¿ da explicaciones a los colaboradores que mantuvo en sus puestos y a aquellos que no?			0	
30	¿En caso de despido, ofrece servicios de apoyo, re-colocación y/o re-capacitación y extensión de beneficios a todos los colaboradores despedidos?			0	

31	¿Promueve prácticas de ahorro programado para vivienda, educación o jubilación?			0	
32	¿Tiene un programa estructurado de preparación para la jubilación de los trabajadores?			0	
33	¿Prepara a sus colaboradores para la jubilación, incluyendo aspectos psicológicos y de planificación financiera?			0	
	SUBTOTALES	2200	50	0	

Resultados

68

Fuente: Medirse 2008

Tabla 13. Lista De Chequeo Para Evaluar La RSE De SERPORT S.A.

LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR EL RSE SERPORT S.A.					
INDICADOR 3		ECONOMIA Y FINANZAS			
SU ORGANIZACIÓN:		SI	EN PROCESO	NO	OBSERVACIONES
PUNTAJE		100	50	0	
1	¿ Tiene informacion y lleva registro contable de las operaciones que realiza?	100			
2	¿Cumple con todas las obligaciones tributarios que la ley exige?	100			
3	¿Implementa procesos de auditoria interna y externa?	100			
4	¿Tiene un flujo de caja que le garantiza el cumplimiento de las necesidades en efectivo?	100			
5	¿ Realiz analisis, presupuestos y proyecciones financieras las cuales utiliza para formular estrategias con el fin de garantizar su sostenibilidad economica?	100			
6	¿ realiza acciones economicas/financieras programadas, bajo el modelo PHVA (Planear, Hacer, Verificar y Actuar)?	100			
7	¿ Los mecanismos de pago tanto a colaboradores como a proveedores, se hacen dentro del marco de la ley.?	100			
8	¿ Cuenta con un mecanismo de generacion de fondos propios y/o fondo patrimonial que aseguren su continuidad a largo plazo?		50		
9	¿ Evalua las estrategias de consecucion de fondos de la empresa, las analiza y propone cambios para el mejoramiento?		50		
10	¿ Tiene documentados los procesos y mecanismos que se deben utilizar para legalizar las donaciones tanto en fectivo como en especie?	100			
11	¿ Investiga la procedencia de los fondos de las donaciones a recibir?	100			
12	¿ se abstiene de recibir los fondos ofrecidos cuando la procedencia delos recursos no es clara?	100			
13	¿ Informa periodicamente a los donantes o asociados sobre el uso dado a,los recursos?	100			
	SUBTOTALES	1100	100	0	

Resultados

92

Fuente: Medirse 2008

Tabla 14. Lista De Chequeo Para Evaluar La RSE De SERPORT S.A.					
LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR EL RSE SERPORT S.A.					
INDICADOR 4		COMPROMISO CON LA COMUNIDAD			
SU ORGANIZACIÓN:		SI	EN PROCESO	NO	OBSERVACIONES
PUNTAJE		100	50	0	
1	¿ Conoce en profundidad el impacto de sus actividades en la vida de la comunidad donde opera?	100			
2	¿Asume la responsabilidad por daños o impactos negativos asociados a la comunidad por la actividad que realiza?	100			
3	¿ Toma acciones preventivas anticipandose a posibles impactos que sus actividades puedan tener en la comunidad?	100			
4	¿ Evalua el impacto social de los proyectos y acciones osciales que apoya?	100			
5	¿Cuenta con políticas por escrito para minimizar los impactos negativos en su comunidad más inmediata?	100			
6	¿La empresa provee programas de co-financiamiento para oportunidades educativas a hijos y familiares de empleados?			0	
7	¿Ofrece programas o instalaciones de recreación para familiares de los empleados?			0	Realiza programas de conciencia ambiental donde invlucran a los niños de loes empleados
8	¿ Estimula la formacion d redes de accion social?			0	
9	¿ promueve el trabajo voluntario de sus colaboradores con la comunidad?	100			
10	¿ Genera oportunidades para que sus colaboradores desarrollen actividades de apoyo comunitario?	100			
11	¿ Recompensa el trabajo voluntario de sus empleados?	100			
12	¿ Ofrece apoyo tecnico a las instituciones del estado para mejorar su gestion?	100			
13	¿Cuenta con un presupuesto destinado específicamente para obras filantrópicas (por ejemplo donaciones para causas sociales)?	100			
14	¿La empresa aprovecha los beneficios de exención de impuestos para desarrollar proyectos de RSE?	100			
15	¿ Facilita recursos no fiancieros (espacios, equipos, tecnologías, capacidades tecnicas y directivas de sus funcionarios y colaboradores) necesarios para el desarrollo de proyectos y actividades de la comunidad	100			
16	Existe una comunicación constante entre la empresa y el gobierno municipal?			0	
17	¿La empresa promueve campañas de concienciación sobre la importancia del voto electoral?			0	
18	¿La empresa promueve alianzas público -privadas que busquen la mejoría de la calidad de vida comunitaria?	100			
	SUBTOTALES	1300		0	

Resultados

72

Fuente: Medirse 2008

Tabla 15. Lista De Chequeo Para Evaluar La RSE De SERPORT S.A.

LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR EL RSE SERPORT S.A.					
INDICADOR 5		MERCADERO RESPONSABLE			
SU ORGANIZACIÓN:		SI	EN PROCESO	NO	OBSERVACIONES
PUNTAJE		100	50	0	
1	¿ Aplica alguna política para garantizar la honradez y calidad en tos sus contratos, convenios, y publicidad 8Una política de compras justa o estipulaciones para la proteccion de los beneficiariso)?	100			
2	¿ proporciona informacion clara y precisa de los servicios que ofrece y el alcance de los mismos?	100			
3	¿ Evalua sis sus servicios generan dependencia?	100			
4	¿La empresa evalúa sí el proveedor es una empresa socialm ente responsable?	100			
5	¿La empresa verifica que las condiciones laborales de los proveedores sean dignas o al menos de acuerdo con la ley?	100			
6	¿La empresa participa con todos los actores de su cadena productiva?	100			
7	¿La política de pagos a proveedores es clara y transparente?	100			
8	¿ Es reconocida en el sector por su buena imagen etica?	100			
9	¿ Implementa mecanismos para garantizar que el precio por el servicio/actividad ofrecido sea justo y percibido como tal por los beneficiarios?	100			
10	¿ La empresa capacita en forma regular en "Atencion y servicio social al beneficiaria". ?	100			
11	¿ Comparte con los colaboradores la opinion de sus beneficiarios?	100			
12	¿La empresa dispone de un canal de comunicación claro con sus clientes en caso de consultas o reclamaciones? (libro de quejas, teléfono o correo electrónico).	100			
13	¿ Evalua anualmente el numero de quejas y reclamos?	100			
14	¿Realiza estudios de opinión, encuestas o visitas que determinen el grado de satisfacción de los clientes?	100			

15	¿ Garantiza la confiabilidad acreditando normas de certificacion de calidad de su servicio?	100			
16	¿ Verifica que el conteneido publicitarios respete la ley, las normas de la etica publicitaria asi como los derechos del beneficiario?	100			
17	¿Conoce de los requisitos legales en cuanto a protección del consumidor?	100			
18	¿ Aplica programas e educacion interna que inculcan a los empleados y directivos la importacncia y el respeto por el beneficiario?	100			
19	¿Tiene un sistema de control de calidad para sus producto s y servicios?	100			
20	¿La empresa realiza estudios para conocer daños potenciales que puedan generar sus productos y servicios a sus clientes?	100			
21	¿Proporciona capacitación y/o material instructivo a los clientes a fin de que estos conozcan los riesgos de los productos y servicios?	100			
22	¿La empresa ofrece productos y servicios a grupos y personas en situación de riesgo social y discapacidad? (por ejemplo niños enfermos, personas de la tercera edad, mujeres con cáncer de seno).			0	
23	¿ Implementa estrategias de mercadeo enfocadas a obtener beneficios exclusivos?	100			
24	¿ Tiene la organización un plan de crisis para afrontar la situacion de emergencia ocasionada por la prestacion del servicio ofrecido?	100			
25	¿Posee una práctica de respeto hacia la competencia?	100			
26	¿Conoce las prácticas éticas de sus clientes y proveedores?	100			
27	¿Protege la información personal y confidencial de sus clientes?	100			
28	¿Se capacita constantemente en programas de mercadeo responsable?			0	regularmente no constante
29	¿Implementa programas de cooperación con proveedores estratégicos (campañas sociales, apoyo a causas humanitarias)?	100			
30	¿ Mantiene relaciones y comunicación cordial con otras entidades que desarrollan el mismo objeto social y el estado?			0	
	SUBTOTALES	2500		0	

Resultados

83

Fuente: Medirse 2008

Tabla 16. Lista De Chequeo Para Evaluar La RSE De SERPORT S.A.

LISTA DE CHEQUEO PARA EVALUAR EL RSE SERPORT S.A.					
INDICADOR 6		MEDIO AMBIENTE			
SU ORGANIZACIÓN:		SI	EN PROCESO	NO	OBSERVACIONES
PUNTAJE		100	50	0	
1	¿La empresa evalúa los impactos de sus actividades sobre el medio ambiente (por ejemplo erosión del suelo, contaminantes)?	100			
2	¿ Implementa acciones para la protección del medio ambiente?	100			
3	¿Realiza campañas con sus empleados sobre concienciación ambiental?	100			
4	¿ Conoce los principales impactos ambientales causados por sus actividades, servicios y desarrollo?	100			
5	¿Se conocen las leyes ambientales que afectan al rubro de su negocio?	100			
6	¿ Aplica las regulaciones ambientales referentes al uso del espacio público de su negocio?	100			
7	¿ Tiene una política ecológica de compras, considerando aspectos ambientales al seleccionar proveedores y productos (reciclables, tóxicos).?	100			
8	¿ Tiene definido un programa de reciclaje?	100			
9	¿ Tiene definido un programa que promueva la reducción del consumo de papel, energía, (sistema de iluminación inteligente) y agua (dispositivos de ahorro de agua).?	100			
10	¿La empresa evita el uso de productos críticos y tóxicos y adopta medidas para sustituirlos o reducirlos?	100			
11	¿ Desarrolla actividades de educación ambiental para sus colaboradores con el fin de reforzar su conciencia ecológica?	100			
	¿Incentiva a los colaboradores para que asuman compromisos para reducir los impactos ambientales?	100			
12	¿presta servicios amigables con el ambiente?	100			
	¿La empresa posee programas de re-utilización y reciclaje de residuos?	100			Reutilizamos el papel que utilizamos
13	¿Controla y re- estructura los procesos para reducir la basura?	100			
14	¿Contribuye con las comunidades mediante proyectos de conservación ambiental?	100			
15	¿ desarrolla actividades de educación ambiental para los familiares de sus colaboradores y la comunidad en general?	100			

16	¿ participa en comites, consejos locales o regionales para discutir el aspecto ambiental junto al gobierno y la comunidad?			0	
17	¿ Dona los excedentes de muebles y equipos?	100			
18	Se han establecido alianzas estratégicas con los clientes y proveedores de su cadena productiva?	100			
19	¿La empresa está aliada con organizaciones para desarrollar proyectos ambientales?	100			
20	¿Incluye criterios ambientales al momento de comprar equipos y materiales?	100			
21	¿La empresa dispone de registros sanitarios, licencias ambientales u otras certificaciones?	100			
22	¿ Atiende quejas y/o denuncias referidas a la agresion al medio ambiente?	100			
23	¿La empresa dispone de un plan y programa de buenas prácticas ambientales?	100			
24	¿Se cuenta con un plan para emergencias ocasionados por sus procesos?	100			
25	¿Se dispone de un plan de emergencia en caso de desastres naturales?	100			
	SUBTOTALES	2400		0	

Resultados

96

Fuente: Medirse 2008

la 18. Lista De Chequeo Para Evaluar La RSE De SERPORT S.A.

onal:

ro de Trabajo:

:

onsable:

CONSUMO DE AGUA	TIPO DE FUENTE HIDRICA	CAUDAL OTORGADO (M3/MES)	INDICADORES	CONSUMO MENSUAL 2015												TOTAL CONSUMO
				ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	
CONSUMO DE AGUA	Acueducto		consumo Hidrico (m3/mes)	150	145	180	185	190	186	190	195	200	220	226	230	2297
			Variación en (m3/mes)		-5	35	5	5	-4	4	5	5	20	6	4	
	Alcantarillado		consumo Hidrico (m3/mes)	150	145	180	185	190	186	190	195	200	220	226	230	2297
			Variación en (m3/mes)		-5	35	5	5	-4	4	5	5	20	6	4	
	Cuerpo de agua superficial	NA	consumo Hidrico (m3/mes)													
			Variación en (m3/mes)													
CONSUMO DE ENERGIA	Compra de agua	NA	consumo Hidrico (m3/mes)													
			Variación en (m3/mes)													
	ANALISIS DE LA VARIACIÓN CONSUMO HISTORICO															
			Consumo energético (kw/mes)	4846	4145	4234	4376	4236	4576	4436	3998	4678	4534	4786	4896	53741
			Variación en (kw/mes)		-701	89	142	-140	340	-140	-438	680	-144	252	110	
	ANALISIS DE LA VARIACIÓN CONSUMO ENERGÉTICO															
CONSUMO DE GAS NATURAL			Consumo Gas Natural (m3/mes)	0	0	0	0	0	0	0	0	0				0
			Variación en (kw/mes)		0	0	0	0	0	0	0	0				
	ANALISIS DE LA VARIACIÓN CONSUMO ENERGÉTICO															
	SE PAGA EL CARGO FIJO MENSUAL															

99600

VICIO	CONSUMO	TARIFA UNI	TOTAL
ACUEDUCTO	2297	2657,24	\$ 6.103.680,28
ALCANTARILLADO	2297	2926,62	\$ 6.722.446,14
ENERGIA	53741	423,44	\$ 22.756.089,04
GAS NATURAL	CARGO FIJO	8300	\$ 99.600,00
TOTAL CONSUMOS			\$ 35.681.815,46

ente: Elaboración propia

Tabla 19. Lista De Chequeo Para Evaluar La RSE De SERPORT S.A.

Regional: _____

Centro de Trabajo: _____

Año: _____

Responsable: _____

CONSUMO DE AGUA				CONSUMO MENSUAL 2016												TOTAL
TIPO DE FUENTE HIDRICA	CAUDAL OTORGADO (M3/MES)	INDICADORES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	CONSUMO	
Acueducto		consumo Hidrico (m3/mes)	180	195	200	210	198	185	190	195	242	200	198	190	2383	
		Variación en (m3/mes)		15	5	10	-12	-13	5	5	47	-42	-2	-8		
Alcantarillado		consumo Hidrico (m3/mes)	180	195	200	210	198	185	190	195	242	200	198	190	2383	
		Variación en (m3/mes)		15	5	10	-12	-13	5	5	47	-42	-2	-8		
Cuerpo de agua superficial	NA	consumo Hidrico (m3/mes)														
Compra de agua	NA	Variación en (m3/mes)														
		consumo Hidrico (m3/mes)														
ANALISIS DE LA VARIACIÓN CONSUMO HISTORICO																
Consumo energético (kw/mes)				4823	5680	5325	4568	4236	4628	4894	4957	5275	5145	4930	4827	59288
Variación en (kw/mes)					857	-355	-757	-332	392	266	63	318	-130	-215	-103	
ANALISIS DE LA VARIACIÓN CONSUMO ENERGÉTICO																
Consumo Gas Natural (m3/mes)				0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Variación en (kw/mes)					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
ANALISIS DE LA VARIACIÓN CONSUMO ENERGÉTICO				SE PAGA EL CARGO FIJO MENSUAL												

SERVICIO/CONSUMO	TARIFA UNI	TOTAL
ACUEDUCTO 2383	2657,24 \$	6.332.202,92
ALCANTARILLADO 2383	2926,62 \$	6.974.135,46
ENERGÍA 59288	423,44 \$	25.104.910,72
GAS NATURAL CARGO FIJO	8300 \$	99.600,00
TOTAL CONSUMOS		\$ 38.510.849,10

Fuente: Elaboración propia

MONITOREO AMBIENTAL

MANEJO DE RESIDUOS

LIMPIEZA DE PLAYA



ACTIVIDAD DE SEGURIDAD, SALUD EN EL TRABAJO, AMBIENTE Y BIENESTAR



Fuente: Fotos de archivo SERPORT S.A:

EL UNIVERSAL

Publicado en (<http://www.eluniversal.com.co>)

[Inicio](#) > Exploración al fondo de El Laguito

Exploración al fondo de El Laguito

Un vehículo operador denominado ROV, fue sumergido en las profundidades de El Laguito para evidenciar las condiciones ambientales en que se encuentra. Los resultados se le mostrarán al Distrito.

El pasado jueves 1° de junio se adelantó desde las 9:30 de la mañana una nueva exploración subacuática de El Laguito para investigar las condiciones ambientales de este cuerpo interno de agua

Fue una operación realizada en alianza por la firma cartagenera de seguridad marítima Cargo and Safety at Sea Services (CSS) SAS, y la compañía de buceo comercial Serport, especializada en hacer trabajos varios y reparaciones bajo el agua, la cual facilitó un pequeño y sofisticado vehículo sumergible, operado a control remoto y denominado ROV, especial para misiones subacuáticas de exploración.

El ROV consta de una cámara diminuta que capta imágenes bajo el agua, las cuales se aprecian en tiempo real en una pantalla computarizada en tierra, por los investigadores que están haciendo el monitoreo.

Con esta tecnología se hizo ya una exploración al fondo del lago en noviembre del 2015, comandada por el biólogo marino Fredy Orjuela Martínez, y hace una semana este mismo profesional volvió a realizar una investigación similar de observación al estado en que permanece este hábitat.

"Existe la posibilidad de salvar la vida marina que permanece en las profundidades de El Laguito. El mayor problema es que las especies que habitan en diferentes partes del lago, no se encuentran en un entorno saludable y están propensas a contraer bacterias", expresó el biólogo marino.

Y agregó: "El monitoreo que realizamos en el lago será llevado como evidencia al Distrito de Cartagena, con el propósito de que piensen seriamente en limpiarlo y purificarlo, desalojando gran parte de la materia orgánica que acumula, para lograr su oxigenación; pero más allá de eso, queremos mostrar que sí es posible salvarlo mientras haya vida bajo el agua".

Source URL: <http://www.eluniversal.com.co/cartagena/exploracion-al-fondo-de-el-laguito-254888>

Links:

[1] <http://www.eluniversal.com.co/cartagena/exploracion-al-fondo-de-el-laguito-254888>

[2] <http://www.eluniversal.com.co/temas/boca-del-laguito%20>

[3] <http://www.eluniversal.com.co/sucesos/mayo-el-mes-mas-violento-254887>

[4] <http://www.eluniversal.com.co/deportes/ciclismo/richie-porte-domina-la-crono-en-la-dauphine-chaves-se-descuelga-254889>

Fuente: Fotos de archivo SERPORT S.A:



SERPORT SA
Estados de Situación Financiera
(Expresados en miles de pesos)

	<i>Nota</i>	31 de dic de 2016	31 de dic de 2015	1 de ene de 2015
Activos				
Activos Corrientes				
Efectivo y equivalentes de efectivo	5	3,481,811	3,223,826	2,798,005
Deudores comerciales y otras cuentas por cobrar	6	19,559,486	15,138,753	10,872,335
Inventarios		0	0	105,539
Activos por impuestos corrientes	7	3,914,284	4,207,524	1,009,737
Total activos corrientes		26,955,582	22,569,883	14,895,615
Activos no corrientes				
Propiedades, planta y equipo	8	9,430,725	9,037,244	9,301,025
Activos intangibles y plusvalía	9	23,127	8,428	8,405
Inversiones clasificadas como instrumentos financieros	10	90,924	90,924	
Propiedades de inversión	11	139,000	0	0,00
Inversiones Asociadas al costo	12	62,760	2,507,760	2,275,000,00
Activo por impuestos diferidos	13	220,692	200,058	43,492
Total activos no corrientes		9,667,178	11,844,372	11,627,922
Total activos		36,922,770	34,414,255	26,513,537
Pasivos				
Pasivos corrientes				
Pasivos por impuestos corrientes	13	3,964,385	3,254,509	669,916
Préstamos por pagar	14	5,335,114	5,603,703	7,095,800
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar	15	4,244,095	7,557,090	5,755,734
Beneficios a los empleados	16	748,895	811,075	301,980
Otros pasivos financieros corrientes	17	717,300	151,829	2,533,551
Total pasivos corrientes		14,709,801	17,378,207	16,455,982
Pasivos no corrientes				
Préstamos por pagar	14	2,593,985	2,287,520	
Cuentas por pagar y otras cuentas por pagar	15	943,000	1,157,013	
Pasivos por impuestos diferidos	13	174,075	154,805	228,186
Otros pasivos financieros no corrientes			674,703	
Total pasivos no corrientes		3,708,060	4,313,241	228,166
Total pasivos		18,417,861	21,691,448	16,684,148
Patrimonio				
Capital suscrito y pagado	18	362,960	362,960	362,960
Reservas		116,057	116,057	115,057
Resultados acumulados		10,564,970	5,683,572	6,583,672
Efectos de adopción por primera vez	19-22	1,588,820	1,588,820	2,562,701
Resultado del período		5,782,102	3,971,298	0
Total patrimonio		18,504,909	12,722,807	9,825,390
Total pasivos y patrimonio		36,922,770	34,414,255	26,513,537

KILIAN RUIZ ROMAN
Representante legal

JENNIFER PAULINA REYES
Revisor fiscal
T.P.N. 87871-T

HELEN FACELLI
Contador
T.P.N. 134277-T

Fuente: Archivos SERPORT SA



SERPORT SA
Estados de Resultados Integrales
Corte al 31 de Diciembre
(Expresados en miles de pesos)

	Nota	2016	2015	Variacion
Ingresos de actividades ordinarias	19	29.435.175	45.163.099	-15.727.924
Costo de Prestacion de Servicios	20	16.409.457	33.829.249	-17.419.792
Utilidad bruta		13.025.718	11.333.850	1.691.868
Otros ingresos	19	1.693.076,9	678.735	1.014.342
Gastos de administración	21	2.938.041,3	3.027.195	-89.154
Otros gastos		562.463,4	59.968	502.496
Resultados de actividades de la operación		11.218.290	8.925.422	2.292.868
Ingreso financiero		5.302	5.149	153
Costos financieros		1.777.094	1.704.764	72.330
Utilidad antes de impuestos		9.446.498	7.225.807	2.220.691
				0
Gastos por impuesto a las ganancias		3.664.396	3.254.509	409.887
Utilidad procedente de actividades que continúan		5.782.102	3.971.298	1.810.804
Utilidad (pérdida) de operaciones discontinuadas (neto de impuestos)				0
Resultado del período		5.782.102	3.971.298	1.810.804

Las notas son parte integral de los estados financieros.


KLAUS BARTEL ROMAN
Representante Legal


JENNIFER PADILLA REALES
Revisor fiscal
TP N. 87871-T


HELENA YACELLY
Contador
TP N 134277-T

Activar
Ve a Conf

Fuente: Archivos SERPORT SA