



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

**CAPÍTULO I
PILARES DE LA INVESTIGACIÓN**



CAPÍTULO I

PILARES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 DESCRIPCIÓN DEL OBJETO DE ESTUDIO

Realizar este trabajo investigativo conlleva determinar la situación actual de los aspectos puestos en práctica de las acciones que corresponden al ámbito de responsabilidad social de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo de la matriz ubicada en la ciudad de Quito.

En un primer momento se parte de encontrar las bases y columnas teóricas que respaldan el significado de la responsabilidad social, por lo que se realiza un análisis del alcance y ámbito de acción a partir de los años 70 y la relación que guarda con el nacimiento de instrumentos e instituciones que permiten fortalecer el accionar en los tres ejes fundamentales como son la parte ambiental, económica y social.

Dentro de los instrumentos más utilizados y considerados como completos por guardar siete materias fundamentales: derechos humanos, prácticas laborales, medio ambiente, prácticas justas de operación, asuntos de consumidores y desarrollo de la comunidad, es la norma internacional ISO 26000, ya que señala un horizonte que permite ampliar el ámbito de acción de una empresa o institución.



Considerando la ISO 26000 como una hoja de ruta a seguir se construye una encuesta que permite levantar información relevante por materia fundamental y dar a conocer como la Institución a actuado sobre las diferentes materias y establecer las debilidades y fortalezas institucionales que posteriormente son el objeto que permiten generar un plan de acción para la mejora en la gestión de la responsabilidad social de la Institución, y como una fase de seguimiento se generan los diferentes indicadores por cada acción planteada y los tiempos de implementación para poder hacer realidad la teoría expuesta.

1.2 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Se requiere conocer como la responsabilidad social puede ser aplicada a nivel de Instituciones Públicas, debido a que el enfoque ha sido la aplicación de acciones a nivel empresarial privado.

La investigación de este tema busca la introducción de medidas adecuadas en la toma de conciencia, de no solo pensar en si mismo sino en el entorno Institucional, conlleva plantear una alternativa de trabajo que permita mejorar las fortalezas y eliminar las debilidades mediante un plan de acción ejecutable y flexible donde se evidencie el alcance de metas institucionales con el fin de cumplir lo que envuelve el ámbito de responsabilidad social institucional.



1.4 OBJETIVO GENERAL

Generar una propuesta que establezca un plan de acción de responsabilidad social en el sector público, a partir del auto diagnóstico de gestión de acuerdo a la ISO26000 en la Senplades matriz Quito, en el marco de cumplimiento que significa responsabilidad social institucional.

1.5 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- i. Realizar un auto diagnóstico de la gestión de Responsabilidad Social, basado en los siete ejes fundamentales de la norma ISO 26000 aplicables para la Senplades-Matriz Quito.
- ii. Determinar estrategias de Responsabilidad Social que fortalezcan la gestión responsable del sector público, caso Senplades-Matriz Quito.

1.6 HIPÓTESIS

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una herramienta de gestión empresarial e institucional que responde a la atención de los efectos producto de una determinada actividad que afecta a diferentes grupos de interés denominados stakeholders, actores principales dentro de un modelo de gestión socialmente responsable.



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

**CAPÍTULO II
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**



CAPITULO II

MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

2.1 INTRODUCCIÓN

La aspiración de toda empresa o institución es ser cada vez mejor alcanzar una sostenibilidad y sustentabilidad basada en la aplicación de acciones de responsabilidad social que es un espacio que permite a las diferentes instituciones mostrar y aplicar buenas prácticas en los diferentes ejes ambiental, social y económico, construyendo una nueva cultura institucional o empresarial.

La construcción del tema de responsabilidad social es bastante nueva y se ha tornado como uno de los ejes más importantes a nivel mundial, impulsando la competitividad y calidad de los bienes y servicios que ofrecen las diferentes estancias empresariales e institucionales. En un primer momento el tema de responsabilidad social quería tornarse como una obligación gubernamental pero con el pasar del tiempo se establece que este tema sea una adopción voluntaria por parte de las empresas o instituciones. Bajo este contexto la responsabilidad social se encuentra en construcción, el término como tal se ha fundamentado en dos características: su acción de carácter voluntario y dinámico, esta última característica debido a que se manifiesta bajo un modelo. Los diferentes



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

problemas ambientales, sociales y económicos del siglo XXI han forzado a las diferentes instituciones a idear una nueva cultura que permita aplicar buenas prácticas, naciendo así la responsabilidad social.

El punto de partida que definió de forma positiva para que las empresas o instituciones tengan una influencia sobre la sociedad fue a partir del reconocimiento a los derechos humanos y laborales, aspectos ambientales, gobierno corporativo y desarrollo sostenible, que no busquen un beneficio económico y mejorar la imagen de la empresa, sino que se preocupe por integrar a su gestión políticas sociales que beneficien a los afectados por el accionar empresarial y permitan aportar a las comunidades y al entorno natural.

No existe una definición universal que permita establecer la responsabilidad social y la idea de ser responsable se maneja cuando los impactos son asumidos por quien los generó con la actividad institucional. Para una intervención por parte de la Institución es fundamental tomar en cuenta a los stakeholders tanto en el ambiente interno y externo.

Esto quiere decir que cuando se habla de la parte interna refiere a la empresa y a aquellas buenas prácticas empresariales enfocadas a la buena administración que cumpla con las expectativas éticas, legales, comerciales y públicas. La parte externa está vinculada con la cadena productiva y el respeto a medio ambiente, las comunidades que los rodean y al Estado.

En este contexto en el Ecuador el tema de responsabilidad social ha tenido un cambio conceptual y operativo que ha ido tomando cada vez más fuerza, considerando que se inicia con la creación del IRSE (Instituto de Responsabilidad



Social del Ecuador) desde el año 2005, obteniéndose como resultado experiencias en el ámbito público y privado, como punto de partida para desarrollar este tema.

2.2 EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Dentro del análisis histórico el concepto de responsabilidad social inicia su entendimiento con la ejecución de acciones sociales, es así que se puede citar el altruismo, mecenazgo y tiempo después el cooperativismo, llegando así al siglo XX con lo que se denominó la filantropía.

La filantropía estaba definida por un acto de caridad donde se reconocían a los actores necesitados y a los actores con poder económico que ayudaban realizando obras dejando enseñanzas que permitían salir de esa necesidad o pobreza identificada en su momento.

Cronológicamente, el registro de actos de responsabilidad social se inició en los años 50 cuando se apreció acciones de tipo caritativo por parte de los empresarios como entes individuales de una sociedad no entendidos como empresa, en los años 60 el planteamiento de una conceptualización de lo que sería el término de responsabilidad social, para los años 70 toma fuerza el interés en la terminología y se evidencia demandas por parte de los diferentes sectores económicos, en los 80 se evidencia la presencia de los stakeholders o grupos de interés. Para los años 90 se inicia con la creación de diferentes organismos e instituciones que trabajan para la implementación de la responsabilidad social empresarial.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Responsabilidad social que de acuerdo a la historia marca hitos importante con sucesos antrópicos que marcan una línea de atención a grupos necesitados y grupos afectados por cierta actividad realizada especialmente por las industrias, esto despierta un interés de reclamo por la sociedad y conforme crecen estos grupos aparecen ya organismos más formales que empiezan a tomar fuerza y exigir se atiendan las afectaciones o impactos causados y se asuma la responsabilidad con el entorno que no solo incluye la parte medio ambiental sino también los denominados stakeholders.

Como una base fundamental que complemento al concepto de responsabilidad social fue el surgimiento del tema de los derechos humanos y el nacimiento de la Organización de las Naciones Unidas ONU, que dieron directrices de aplicación en el ámbito humano.

Como hechos importantes que aportaron a la construcción de lo que significa la responsabilidad social se puede citar los siguientes:

En el periodo 1950-1960 en Estados Unidos el tema de responsabilidad social se consideró una obligación moral, por lo que era fundamental que empresas de renombre y en general cumplan con este principio para poder tener apertura con accionistas, clientes, entre otros actores de interés social.

En el año de 1953, Howard Bowen publicó su obra "Responsabilidades sociales del hombre de negocios", donde se fundamenta la importancia de las consecuencias sociales y las acciones que pueden surgir de las diferentes decisiones que puede tomarse en una empresa.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

En 1972 la conferencia de Estocolmo, reunida en el mismo país del 5 al 16 de junio del mismo año, establece principios comunes para el mundo con el fin de preservar y mejorar el medio humano.

En 1987 el informe Brundtland publicado en 1982 elaborada por la Comisión mundial sobre medio ambiente y desarrollo, precedida por Gro Brundtland, contiene estrategias y políticas de desarrollo eco compatible, el uso racional de los recursos naturales lo que implica establecer un desarrollo sostenible.

En 1997 el protocolo de Kioto, que es fue una convención del marco de la Naciones Unidas sobre el cambio climático, aprobado en Nueva York el 9 de mayo de 1992, que incluye compromisos cuantificables para la reducción de emisiones que causan el efecto invernadero, entro en vigencia el 24 de marzo de 1994, y se considera como Ley en la República de Chile desde el 13 de abril de 1995.

El 31 de enero de 1999, el Pacto Global en el foro económico mundial, celebrado en Davos, Suiza, se basó en cuatro valores fundamentales: derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción, estableciendo 10 principios.

Se conformó grupos de interés en los temas relacionados al ámbito social y ambiental, como:

- Amnistía internacional, fundada en el año de 1961 por Peter Benenson, donde su objetivo principal es la lucha contra la injusticia y la defensa a los derechos humanos



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

- WWF, fundada el 29 de abril de 1961 en Suiza, organización conservacionista, donde su objetivo principal es detener la degradación del ambiente natural del planeta
- Greenpeace, fundada en 1971 y enfocada a la defensa de los derechos humanos y medio ambiente.

Se llevaron a cabo algunas iniciativas formales en relación a la aplicación de la responsabilidad social, como:

- AA 1000: documento basado en un conjunto de pautas sobre principios y procesos de rendición de cuentas y transparencia basado en cinco temáticas: verificación y garantía de calidad, incorporación AA1000, compromiso stakeholders, directivas para la evaluación de la "accountability" y primeros pasos.
- SA 8000: es la primera norma internacional auditable, que se basa en la estructura PDCA (Planificar-Hacer-Verificar-Actuar). Esta norma vela por la mejora de condiciones de empleo y promueve prácticas laborales socialmente aceptables
- Directrices OCDE establecen recomendaciones para las diferentes empresas sobre obligaciones para cumplir con una responsabilidad corporativa enfocada a la parte social, medioambiental, derechos humanos, derechos laborales entre otros aspectos.
- Pacto Mundial constituido como instrumento de las Naciones Unidas, basados en diez principios respecto a derechos humanos, trabajo, medio ambiente y corrupción. Está orientado a prestar atención a la dimensión social de la globalización.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

- Norma ISO 26000 de Responsabilidad Social es una guía que establece líneas en materia de responsabilidad social establecidas por Organización Internacional para la Estandarización, esta guía se publica en noviembre de 2010, y se torna como una herramienta donde cada organización puede identificar que asuntos resultan pertinentes e importantes para ser abordados a través de sus propias consideraciones y del dialogo con las partes interesadas. Las organizaciones gubernamentales, como cualquier otra organización, podrían tener interés en utilizar esta Norma Internacional. Sin embargo, esta norma no pretende reemplazar, modificar o cambiar de ninguna forma las obligaciones del Estado. (ISO, 2010, pág. vii). Esta norma es de adopción voluntaria y no es certificable.
- Los elementos orientadores de esta norma se dirigen a la operacionalización de la responsabilidad social, identificación y articulación de los stakeholders, el incremento de la credibilidad de los reportes y de la afirmación de ocasiones hechas en materia de responsabilidad social. La norma identifica siete materias fundamentales enfocadas en diferentes ámbitos sociales, económicos y ambientales.
- Como principios de la responsabilidad social la norma menciona: rendición de cuentas, transparencia que se refleja en las decisiones y actividades que impactan a la sociedad y el medio ambiente, comportamiento ético que debería basarse en los valores de honestidad, equidad e integridad, respeto a los intereses de las partes interesadas.
- Libro verde: publicado en Brúcelas en el año 2001, presenta la estrategia de la Unión Europea para fomentar la responsabilidad social empresarial en todas las áreas de la actividad



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

- Libro blanco: es un informe realizado por la subcomisión parlamentaria sobre responsabilidad social, Aprobado por el parlamento europeo, presentado por primera vez el 13 de diciembre de 2006, con el objeto de potenciar la responsabilidad social en España
- Declaración tripartita de la OIT: basada en los principios de prácticas justas de trabajo

Organizaciones que marcaron la importancia de la responsabilidad social, reconocidas a nivel mundial como: las Naciones Unidas para el medio Ambiente, que es una organización no gubernamental que impulsa la realización de reportes de sostenibilidad.

Global Reporting Initiative - GRI fundada en 1997 en Estados Unidos por CERES y el programa Ethos: creada en 1998 conformada por empresarios privados y como objetivo ayudar a empresas en gestionar sus negocios de forma socialmente responsable, bajo estándares éticos. GRI produce un completo marco para la elaboración de memoria de sostenibilidad.

La Global Reporting Initiative acaba de publicar la traducción al español de su nueva guía G4, el objetivo es que las organizaciones se concentren en el análisis de sus impactos económicos, sociales y ambientales, especialmente en los negativos; incluyendo la descripción del diálogo con sus grupos de interés; el involucramiento de la alta dirección; los compromisos adquiridos; y los mecanismos de seguimiento de las acciones de mejora.



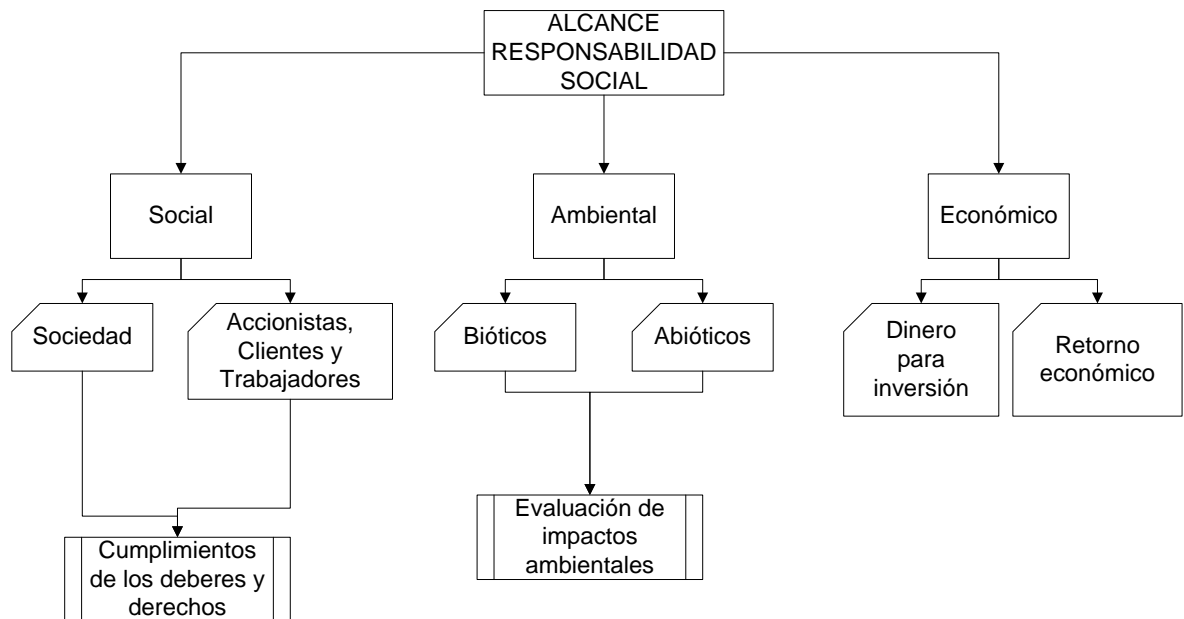
Memorias de Responsabilidad Social, es un documento que valida la aplicación de los diferentes instrumentos que evalúa la responsabilidad social, el esquema en que se basa es la definición de los grupos de interés, preparación y plan acción bajo un esquema de revisión y mejora continua, el contenido para preparar la memoria consiste en: objetivos que se persiguen, grupos de interés identificados y destinatarios de la memoria, prácticas llevadas a cabo por otros en el mismo sector o para los mismos destinatarios, alcance de la memoria, contenidos de la memoria, personal o áreas involucradas, periodicidad para la elaboración de la memoria (anuales), plazo de presentación de la memoria, formato en el que se dará a conocer.

En el contexto latinoamericano se evidencio la presencia de algunos organismos que promovieron el tema de responsabilidad social empresarial, como la Asociación de reguladores cristianos de las compañías del Brasil (ADCE), creada en 1965, en el Ecuador la creación del Consorcio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social (CERES) que se estableció en el 2005 como una red de empresas que tienen como objetivo apoyar a otras empresas en la práctica de responsabilidad social, los actores son empresas privadas y públicas, fundaciones y centros de educación superior.

2.3 ALCANCE Y DEFINICIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El alcance de la responsabilidad social, está basado en tres aristas fundamentales: social, ambiental y económico, manteniendo una sostenibilidad.

Ilustración 1. Alcance de responsabilidad social



Elaborado por: Patricia Arias M.

Respecto a la definición se pueden citar varios autores y organizaciones que han dado un concepto de entendimiento de lo que significa la responsabilidad social.

La Responsabilidad Social Corporativa se fundamenta cuando en su planificación estratégica empresarial dentro de sus objetivos se toma en cuenta a los grupos de interés y el entorno. Así como también responde a las expectativas del entorno social, comprometiéndose a trabajar con los grupos de interés,



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

construyendo y manteniendo una relación de respeto mutuo, confianza y transparencia.

La Responsabilidad Social Corporativa, tiene como fin el compromiso con el entorno y con el conglomerado humano, que es parte del mismo. (Holcim, 2014, p: 1)

Actualmente en la Empresa Pública Correos del Ecuador CDE E.P., el desarrollo sustentable se sitúa como una meta a alcanzar por medio de la adecuada implantación de un modelo de empresa socialmente responsable, en el que los distintos grupos de interés y el ambiente, sean el centro de atención esencial para esta gestión que augurará mejores oportunidades para el Servicio Postal Universal. (Buenaventura, 2012, p: 1)

Es indiscutible que el Estado, la empresa y la sociedad civil son actores sociales importantes e interrelacionados al momento de construir y ejecutar estrategias de responsabilidad social, que sean sostenibles en el tiempo y que generen efectos reales. Este relacionamiento se basa en la puesta en acción de las fortalezas que cada uno tiene. La interacción de los tres actores añade valor a las acciones que cada uno podría ejecutar por separado. Sin embargo, se reconoce que el trabajo en materia de relacionamiento entre los actores es arduo, pero se necesita abordarlo con la seriedad del caso (IDE Business School, 2009, p: 5).

La responsabilidad social corporativa (en adelante RSC), también conocida como responsabilidad social de la empresa -en los países anglosajones, cuna del invento, las grandes empresas se denominan corporaciones, por lo que se utiliza



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

la expresión corporate governance- se ha definido de diversos modos y nadie podrá decir que no es posible saber de qué se trata; el peligro nace, contrariamente, del exceso de los conceptos formulados, que hacen de la RSC una noción equívoca en exceso. (López, 2006, p: 4).

La Responsabilidad Social de la Empresa (RSE) o si se prefiere la Responsabilidad Social Corporativa, es un concepto inevitablemente abstracto y genérico. Trata de describir un ámbito de relaciones internas y externas de la empresa con todos sus grupos de interés (stakeholders) con los que construye un marco de colaboración justa y sostenible. (Jáuregui, 2010, p: 1).

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es un modelo de gestión empresarial que se replica a nivel mundial respondiendo a la nueva tendencia global del desarrollo sostenible. (Cámara de industrias y comercio Ecuatoriano-Alemana, 2014, pág. 1).

Es una visión de negocios que integra el respeto por las personas, los valores éticos, la comunidad y el medioambiente con la gestión misma de la empresa, independientemente de los productos o servicios que ésta ofrece, del sector al que pertenece, de su tamaño o nacionalidad. (Cajiga, 2010, p: 5).

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es una herramienta de gestión empresarial, una nueva visión de negocios que incorpora la preocupación por el desempeño económico de la empresa y su impacto en los stakeholders. Es una actitud estratégica que se manifiesta en la capacidad de la empresa para oír, comprender y satisfacer las expectativas e intereses legítimos de sus diversos públicos. (Acción empresarial, 2003, p: 7).



Ante ese panorama la responsabilidad social cobra vital importancia en las organizaciones, porque su responsabilidad ya no se centra solamente en generar ganancias sino también en atender el impacto que generan la toma de decisiones.

Las definiciones de responsabilidad social están dirigidas más hacia el lado empresarial y el lado institucional del sector público no se ha involucrado con mayor énfasis.

Por ejemplo puede existir una empresa sostenible económicamente y también sostenible ecológicamente, pero no socialmente, puesto que no muestra ningún compromiso con la sociedad al no dejarla involucrarse en la participación de las decisiones de la empresa, sino solo con el medio ambiente. Pero la empresa sostenible en cambio sí permite la participación de la sociedad para buscar soluciones conjuntamente como muestra es socializar un proyecto ecológico y comprometer a la comunidad en acciones preventivas y de remediación.

2.4 LOS GRUPOS DE INTERÉS (STAKEHOLDERS)

Los grupos de interés, participantes, inversores traducidos e interpretados en el término inglés utilizado en el mundo como stakeholders fue utilizado por primera vez en 1984 por Edward Freeman.

Se establece dos clases de stakeholders, los internos o primarios que están dentro de la organización: empleados, gerentes y propietarios; y en los externos o

secundarios que son los proveedores, sociedad, gobierno, acreedores, medio ambiente y clientes.

Ilustración 2. Grupos de interés

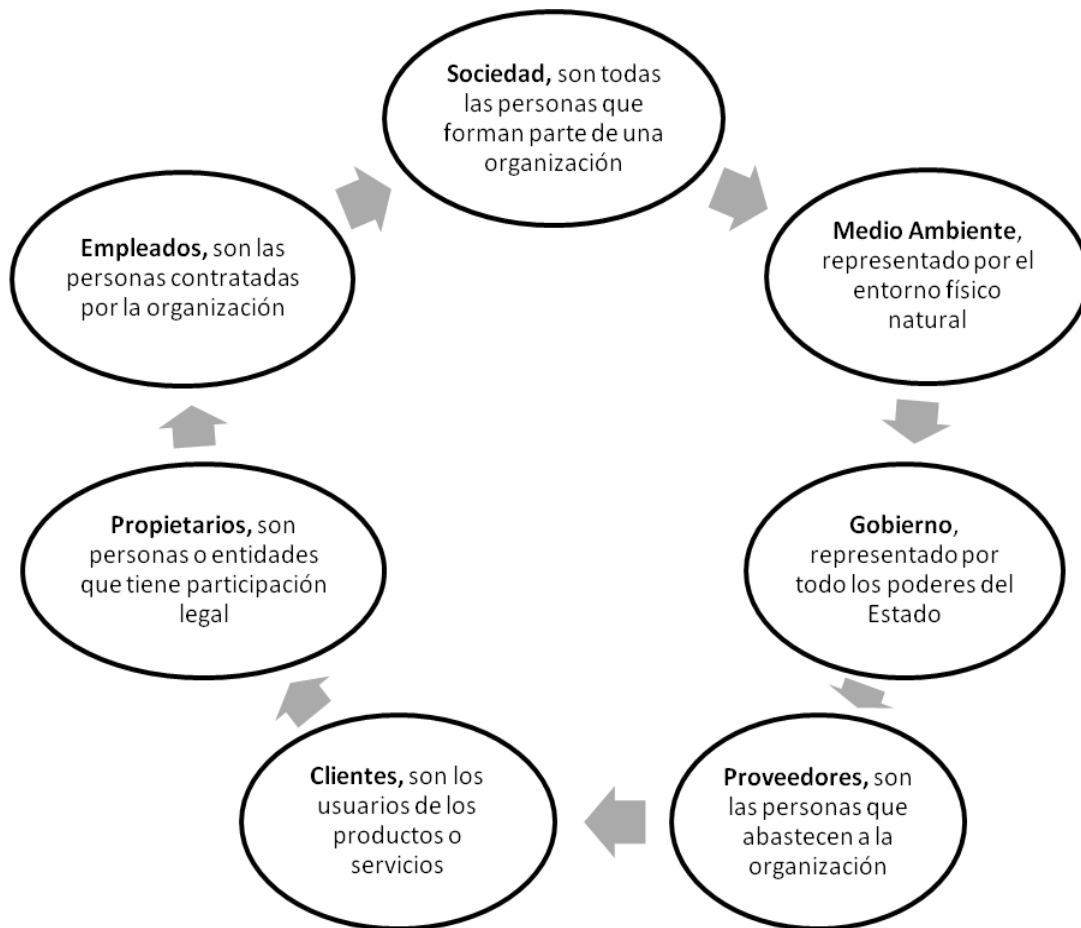


Fuente: Lara, 2003:10

Elaborado por: la autora

Cada uno de los grupos de interés está identificado bajo las siguientes características:

Ilustración 3. Características de los grupos de interés



Elaborado por: Patricia Arias M.

Todos los grupos de interés sufren daños o beneficios, positivos o negativos por el resultado del accionar de la organización, por lo que es importante establecer la identificación y clasificación de los interesados para la determinación de sus expectativas y si en caso de detectar un problema proponer



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

la solución o a su vez prevenir que pueda evolucionarse dentro de un esquema negativo.

Los grupos de interés poseen tres características, son legítimos al ser reconocidos como actores de importancia para la organización, tienen poder de intervención en el accionar de la organización y demandan una atención urgente sobre las expectativas o necesidades que requieren.

Como un elemento central es el establecimiento de un canal de comunicación entre la organización y cada uno de los grupos de interés lo que hará que los diferentes actores se sientan considerados y esto permita contribuir a un crecimiento de la empresa y la mejora con su entorno.

Se pueden citar varias acciones que han dado resultados positivos que pueden ser aplicables en las organizaciones con los diferentes grupos de interés.

- Para los socios se podrá llevar informes anuales con toda la transparencia del caso, no debe perderse la formalidad y la trasmisión de los diferentes valores adoptados por la organización, un enfoque claro del giro de negocio
- Para los colaboradores o trabajadores se debe prestar atención al desarrollo personal y su mejora en la calidad de vida lo que se refleja de forma externa en sus familias, es importante que cada uno de los trabajadores adopte valores fundamentales de la organización
- Para los clientes se puede aplicar estudios de satisfacción que permitan mejorar los puntos débiles tomados como oportunidades de mejora,
- Para los proveedores se pueden dirigir programas de desarrollo



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

- Para las comunidades establecer un apoyo como la generación de fuentes de empleo y apoyo en acciones dirigidas a la mejora en el ámbito de salud, educación, agrícola, ambiente sin descuidar la visión de la organización
- Para el Gobierno es importante conformar alianzas y acuerdos para contribuir a la mejora de la comunidad en lo que es el marco de su competencia
- Para el medio ambiente, utilizar tecnologías limpias y buen manejo de los diferentes impactos ambientales con la aplicación de un buen plan de manejo ambiental que permite tener un desarrollo sustentable

Los beneficios puntuales que conllevan una buena relación con los grupos de interés son:

- Mejora en el manejo de riegos, productos y procesos
- Promueve un desarrollo social sostenible
- Mejora la calidad de vida y convivencia dentro de una determinada área donde se establece la organización
- Mejora de las condiciones medio ambientales

Los pasos que pueden tomarse para poder establecer el canal de comunicación con los grupos de interés:

- Identificación de los grupos de interés entorno al giro de negocio de la organización
- Establecimiento de la capacidad de la organización para responder los temas de los grupos de interés
- Identificación de necesidades o expectativas de los grupos de interés



- Identificación de capacidades de los grupos de interés
- Planificación de las actividades a llevarse a cabo
- Actuación y revisión

2.5 ÁMBITO DE ACCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Los ámbitos de acción de la responsabilidad se pueden definir como internos y externos. Los ámbitos interno definidos por trabajadores y el ámbito externo definido por todos los agentes de la parte externa a la organización como la comunidad y medio ambiente.

Ámbito de acción interna

El ámbito de acción interna está definido por los trabajadores, dentro de esta esfera lo que tiene que ver con las relaciones laborales y el comportamiento de las buenas prácticas corporativas.

Se centra en la aplicación de cumplimiento a los derechos laborales y a la oportunidad de brindar a los trabajadores un desarrollo profesional, mejoramiento de condiciones de trabajo, la aplicación de valores de respeto, solidaridad, no discriminación, correspondencia y transparencia, con el fin de construir una relación ética con los intereses que cada uno representa tanto como trabajador como gerente, accionista de la organización.

Con el cumplimiento de lo mencionado se busca que tanto la organización como sus trabajadores mantengan una relación que permita cumplir con los



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

objetivos en común, se solucionen problemas, se cumplan metas planteadas en conjunto y el desarrollo personal y profesional.

Un elemento para hacer real lo que antecede es el establecimiento de una política de responsabilidad social dentro de la organización que pueda ser cumplida y monitoreada para su mejora en el transcurso del tiempo con las condiciones del mundo cambiante, siempre centrándose a valorizar potencialidades de los trabajadores y el apoyo para un desarrollo profesional.

Ámbito de acción externa

El ámbito de acción externa está constituido por la comunidad, medio ambiente, clientes, proveedores contratistas, distribuidores, sociedad y el Estado.

La acción de la organización se extiende hasta donde su accionar llega a impactar y se centra en el compromiso y acciones de respeto que la organización debe tener con cada uno de los grupos de interés mencionados, los valores éticos son el elemento central de la organización.

La responsabilidad con el medio ambiente por parte de la organización es la identificación de impactos ambientales lo que le permitirá evaluar y contrarrestarlos si así lo requiriera, minimizando los negativos y maximizando los positivos.

Asimismo el accionar con la comunidad debe ser a partir de la construcción de un canal de comunicación transparente que le permita conocer las necesidades



y expectativas y venir a representar un aporte al desarrollo comunitario y al progreso social.

Desde el lado de los proveedores deberá cumplir con las normas legales vigentes de contrataciones y cumplimiento de compromisos adquiridos. La responsabilidad con los clientes y consumidores es el compromiso de ofrecer un producto confiable, limpio que permita ser reconocido y aceptado como un bien para la salud.

El papel con el Estado estaría trazado como un aliado a la organización para cumplir con objetivos comunes que permitan mejorar una convivencia de toda la comunidad y medio ambiente.

2.6 INICIATIVAS INTERNACIONALES Y NACIONALES

2.6.1 EMPRESA PÚBLICA DE MEDELLÍN EPM COLOMBIA

La empresa EPM (Colombia) es una empresa de servicios públicos domiciliarios, organizada bajo la figura de “empresa industrial y comercial del Estado”, de propiedad del Municipio de Medellín, fundada el 6 de agosto de 1955. El modelo del Grupo EPM integra aproximadamente 44 empresas, de las cuales 20 son nacionales.

En cuanto a su modelo de gestión se enfoca en la generación de valor para todos los grupos de interés con equilibrio entre lo ambiental, social y financiero, potencializando los valores corporativos tales como: el compromiso, transparencia,



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

responsabilidad, confiabilidad, innovación y calidez, lo que ha hecho posible que se extienda a nivel internacional, teniendo acciones en 24 empresas de Centroamérica, Estados Unidos y España.

La responsabilidad social se enfoca en tres ámbitos: económico, ambiental y social. La política de responsabilidad social se establece desde septiembre 2009 con un fundamento ético y articulada con el Gobierno Corporativo reconociendo los impactos generados y tomando en cuenta los grupos de interés. Dentro de los lineamientos establece: responsabilidad social empresarial como elemento de la estrategia, responsabilidad ambiental elemento de la responsabilidad social empresarial, relaciones transparentes y de mutuo beneficio con la sociedad, importancia de los grupos de interés internos, uso de fortalezas propias como palanca, ejercicio desde el rol de prestador de servicios públicos, universalización y desarrollo, foco de la actuación socialmente responsable, sinergias y alianzas para la actuación, medición de la gestión y de los impactos.

Ha generado informes de sostenibilidad desde el año 2007 bajo la metodología GRI-estándar G4, que integra las dimensiones económica, social y ambiental. Como resultados se obtuvieron los siguientes:

Tabla 1. Resultados EPM

INDICADOR	RESULTADO
Personas en territorio de influencia	Inversión de 21 millones Beneficiarios del programa Aldeas con 238 viviendas Financiamiento de 609



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

INDICADOR	RESULTADO
	estudiantes en carreras técnicas
Transparencia	91%
Índice de gestión ambiental	92%
Indicador de responsabilidad social	53%
Ranking mercado reputación	4
Mercado mejores empresas para trabajar	5

Fuente: EPM – Colombia. 2013

Considera dentro del campo de comunidad y medio ambiente, diferentes programas:

- Acceso a la educación y al conocimiento.- apoya la educación de las comunidades en sus áreas de influencia, promueve la investigación y la creación de nuevo conocimiento en sus proyectos, obras y actividades
- Espacios para disfrutar y aprender.- proyectos como los parques Pies Descalzos y los Deseos, la Biblioteca EPM y recientemente el Museo del Agua, al igual que todos los espacios que se han integrado a lo largo de muchos años al tradicional Alumbrado Navideño, y que hoy proyectan a Medellín como “ciudad Luz”, con gran reconocimiento nacional e internacional
- Desarrollo comunitario y calidad de vida.- generación de capacidad y empleo, redistribución del ingreso, desarrollo local, posibilidad de diálogo, cercanía e impacto en su reputación, relacionamiento interinstitucional entre los diferentes actores presentes en las zonas de influencia y articulación de acciones que



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

contribuyen al desarrollo sostenible local y regional. construir viviendas de interés social, mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios y motivar el regreso y la permanencia de los campesinos en sus regiones de origen, predios entregados en comodato para actividades de beneficio comunitario. proyectos articulados con los planes de desarrollo municipal (PDM) y con los esquemas de ordenamiento territorial (EOT), como oportunidades de gestión conjunta en el territorio, en el marco de relaciones de mutuo beneficio con la comunidad

- Patrocinios y eventos.- realización de algunos eventos de gran importancia en la vida comunitaria (educación, deporte, cultura, arte, otros), que representen posibilidades de inclusión, desarrollo y sano esparcimiento.
- Comunicación de doble vía- La transparencia, la oportunidad, la pertinencia, la veracidad y el diálogo constituyen el marco de actuación para la comunicación en EPM, establecido en su Política de Comunicación
- Gestión social de impactos.- activa mecanismos como convenios, acuerdos y agendas de trabajo con entidades del orden nacional, regional y local, para unir esfuerzos y lograr efectividad en los programas ambientales desarrollados en un territorio determinado
- La comunidad como nuestro cliente.- sistema para calificar los servicios de la empresa

La empresa pública se enfoca en tres pilares fundamentales considerados por algunos actores la base de la responsabilidad social, como es el ámbito social, ambiental y financiero, han aplicado herramientas importantes para evaluar su gestión como responsabilidad social y evidencia que su mayor logro ha sido al nivel de transparencia y gestión social, en este sentido establece varios programas



que mejoran la calidad de vida y colaboran con el aporte en mejora a la educación y aporte en eventos comunitarios.

2.6.2 PERUPETRO SA PERÚ

Es una empresa estatal de derecho privado, que se encarga de promocionar, negociar, suscribir y supervisar contratos para la exploración y explotación de hidrocarburos en el Perú.

Respecto al ámbito de responsabilidad social tiene aprobada su política desde el 19 de diciembre de 2013, donde el valor de la responsabilidad social se convierte en un pilar para promover en el personal de la Empresa, las buenas prácticas profesionales conjugadas con el compromiso de creación de bienestar social, tanto entre los colaboradores como en el público externo.

La Responsabilidad Social forma parte del Gobierno Corporativo y se considera estratégica para el crecimiento y sostenibilidad de la Empresa. En el cuadro No. 3 Petroperú S.A. considera que el logro del Desarrollo Sostenible se hace posible a través de la interrelación de los siguientes cinco elementos: social, ambiental, económico, cultural, ética de producción y como eje central el desarrollo sostenible.

Ilustración 4. Elementos de responsabilidad social PETROPERU



Fuente: PETRÓLEOS DEL PERÚ: 2014.

Elaborado por: la autora

La empresa destina un presupuesto a la promoción y participación en actividades relacionadas a: proteger el medio ambiente, reconociendo logros de los colaboradores, desarrollo de bienestar y salud, desarrollo sostenible de la comunidad, desarrollo de actividades recreativas, deportivas y de integración de la comunidad, fomento de voluntariado corporativo, fomento de la cultura nacional, uso racional de los recursos de hidrocarburos en la vida diaria, desarrollo de campañas de reciclaje, preservación de los recursos naturales, campañas de reforestación. Promueve el compromiso con proveedores impulsando a que



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

cumplan con realizar sus procesos en base a principios y prácticas de transparencia, responsabilidad social y conciencia ambiental, relaciones comerciales de mutuo respeto, generando una competencia leal y cumplimiento de la legislación, rechazando las prácticas desleales del comercio como fraudes y espionaje industrial.

Perupetro SA al ser una empresa privada, evidencia un interés en el tema de responsabilidad social, considerando como política empresarial el desarrollo de este tema, impulsando la parte ambiental como el más fuerte, cumpliendo el marco normativo y desarrollando campañas en beneficio del medio ambiente.

2.6.3 BANCO ABN AMOR REAL BRASIL

Banco ABN ofrece diversos servicios bancarios, comerciales, de inversión, de crédito, de financiamiento y de hipoteca, tiene su sede en Sao Paulo. Fue el primer banco privado de América Latina en lanzar un fondo de inversiones socialmente responsable y líneas de crédito específicas para el fomento de la sostenibilidad.

Los programas que desarrolla están enfocados en tres grupos:

Los que están enfocados en negocios, productos y servicios, donde el objetivo es proveer créditos a la población de bajos recursos de préstamos hasta USD435, con una tasa de interés de 2 a 3.95% al año por plazo de 24 meses, los clientes son visitados por agentes del banco que les ayudan a la organización de sus flujos de caja y la identificación de oportunidades de negocios. Otro beneficio es la creación de productos socio ambientales e impulsar a empresas que asumen



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

las responsabilidades socio ambientales como por ejemplo financiamiento de equipos de control de contaminación

Lo relacionado con la gestión de la organización, el banco implementó recolección selectiva y la venta de cartuchos y cargas de tintas para impresora usados, los cuales se entregan a empresas recicladoras, se establecieron metas anuales de reducción en el consumo de electricidad y de agua, se redujo el volumen de papel que se consume con un promedio de 73 a 60 kilos por persona, se cambió 700 vehículos de gasolina por equivalentes con motor biocombustible, a finales de 2006 el banco obtuvo la certificación ambiental ISO 14001, incluyó prácticas para recibir sugerencias y reclamos de los proveedores

Los referidos a los programas de inversión social, está el programa “amigo real” que permite a los clientes y empleados destinar parte de sus impuestos al Fondo de los derechos del niño y del adolescente que fomenta iniciativas de lucha contra las drogas y promoción de la formación profesional, en el 2006 esta iniciativa junto 4.100 clientes y 13.800 empleados, y se recolecto USD 2 millones. Actúan 1800 empleados como voluntarios para la mejora de la educación en 148 escuelas públicas. El premio de talentos de Maduridade enfocada a la promoción de artistas ancianos y recibió 21108 inscripciones en 2005.

Las inversiones en proyectos socios ambientales también le rindieron buena utilidad en términos de mejorar su imagen. El Banco ABNAMRO Real fue seleccionado como una de las “100 empresas más sostenibles” del mundo por el World Economic Forum (WEF) en Davos. También fue una de las 10 empresas que recibió en 2006 el World Business Award, otorgado por la Cámara Internacional de Comercio, con el apoyo de las Naciones Unidas y de Prince of



Wales International Business Leaders Forum (IBLF). El ABNAMRO Real fue premiado en la categoría de “Banco de Mercados Emergentes” por su empeño en la promoción de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. Por último, también en 2006, ganó el Premio de Finanzas Sostenibles del periódico Financial Times, en la categoría “Banco del Año en Mercados Emergentes”.

La iniciativa de este Banco se enfocó a la ayuda y asesoría de personas con bajos recursos con el objeto de que logren desarrollar un negocio que aporte a su mejora en la calidad de vida, emprendió campañas enfocadas a la ecología del reciclaje y apoyo en programas sociales para combatir las drogas y otros vicios, ha sido reconocida por su excelente trabajo y apoyo a la aplicación de políticas de responsabilidad social.

2.6.4 PANTALEÓN AMÉRICA CENTRAL

Pantaleón es el productor agroindustrial de azúcar más importante de América Central, su reputación de ser uno de los más eficientes, de bajo costo y con un enfoque de responsabilidad social empresarial (RSE) como parte de su estrategia competitiva

La Gerencia reconoce que si los trabajadores mejoran sus condiciones de vida, su eficiencia, la empresa mejora su productividad y disminuye sus costos. Las iniciativas sociales se realizan en las comunidades de influencia de los trabajadores y apoyo a la fundación gremial FUNDAZUCAR en programas y comunidades alrededor de la empresa en la parte costa sur de Guatemala. Se capacito al personal para que adquiriera competencias gerenciales y se logró niveles de salario competitivos, en el 2006 se ubicó entre los 10 primero ingenios



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

de Latinoamérica, cada dos años se establece un plan estratégico operativo, con indicadores y metas muy claras que revisan y validan anualmente, se certificó bajo las normas ISO 9000:2000, ISO 9001, ISO 14000 y OSHA 18000,

Cuenta con un programa de educación y capacitación con el objeto de formar estudiantes para que ellos en el futuro capaciten a trabajadores para la empresa fundamentados en principios de formación cívica, promoción de prácticas de valores, hábitos y normas de cortesías, fomento de liderazgo constructivo y formación del ciudadano del futuro.

A través de la fundación Pantaleón se estableció programas de entrenamiento y capacitación lo que favoreció para obtener una mayor productividad con las siguientes acciones: un aumento de salario en USD 3.6 por día, proporciono transporte, se contrató una nutricionista y les proporciono acceso a agua limpia, se trajeron alzadoras que recogían la caña del suelo lo que facilitaba el trabajo, se implementó el machete australiano y se ideó la figura de monitor de corte con lo que se mejoró el corte en un promedio de corte de 8TC/hombre/día. Apoyó la creación de un centro de investigación y capacitación en caña de azúcar donde se han desarrollado programas para mejorar las variedades de caña de azúcar, técnicas de fertilización más eficientes y transferencia de tecnología, provee asistencia técnica a los productores independientes de azúcar con el fin de mejorar los servicios de tercerización de servicios de transporte y programa de manejo integrado que utiliza en labores preventivas. El incremento de la demanda de mano de obra aumentó, pasando de 55 personas y 255 personas durante un año con un salario aproximadamente USD 11.33 diarios por seis días a la semana. Se realizó una inversión de USD 30.000 por caldera, cumpliendo los requerimientos del banco mundial evitando emisiones



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

de hollín y recuperando aproximadamente seis hectáreas de tierras improductivas, que actualmente están siendo sembradas con caña. Se pasó de producir vertidos de cachaza, hollín y cenizas a producir cachaza como subproducto que sirve como abono orgánico y estabilizador de los suelos, se vende la chatarra y los espacios desocupados son reforestados.

En el ámbito de salud se realizan consultas médicas, atención preventiva, curativa y vigilancia epidemiológica. En el ámbito de medio ambiente desarrolla programas de manejo de aguas residuales, control biológico de plagas, manejo de cuencas, reforestación, control de emisiones. En el ámbito de vivienda se han desarrollado conjuntos habitacionales, proyecto de lotificación. En el ámbito de recreación y deportes se crearon clubes recreativos en los ingenios, gimnasio y canchas deportivas.

Pantaleón es una empresa que reflejó su aporte de responsabilidad social en el ámbito de sus procesos internos, mejorando el ambiente laboral tomando medidas en beneficio al trabajador, preocupándose por la salud, además centró sus acciones en mejorar los equipos y actividades industriales lo que trajo el aumento de mano de obra y generar más empleo así como la mejora en su producción y ganancias donde no solo era el beneficiado la empresa, sino los trabajadores como elementos principales de los cambios. La empresa se preocupó por certificar en las diferentes normas internacionales, lo que le abre puertas para los clientes y contratistas, dándole un valor agregado al momento de trabajar con ellos.



2.6.5 EMPRESA PÚBLICA DE HIDROCARBUROS DEL ECUADOR, EP PETROECUADOR – ECUADOR

EP Petroecuador, es una empresa pública, creada por la función ejecutiva que se dedica centralmente a la comercialización de hidrocarburos a nivel nacional, es una empresa que ha dedicado una parte de su gestión al ámbito de responsabilidad social, partiendo de la inclusión de un área específica en su estructura orgánica que se carga de los temas ambientales y sociales respectivamente, al crearse esta área se formaliza una política empresarial que se enfoca en alcanzar el Buen Vivir partiendo de una visión de desarrollo sostenible, reconocimiento los derechos de la naturaleza y los derechos del ser humano fundamentalmente.

Como una muestra de aplicación de las políticas de responsabilidad social es la memoria de sostenibilidad que se generó para la Refinería de Esmeraldas, infraestructura que es parte de la empresa y se fundamenta en el procesamiento de hidrocarburos.

El área que se creó se denomina Subgerencia de Responsabilidad Social y de Relaciones Comunitarias creada en enero del 2014, y vinculada directamente a la gerencia general, es la unidad encargada de la ejecución de las políticas de RSE de la empresa. Dicha subgerencia está conformada por los departamentos de responsabilidad social y relaciones comunitarias.

El eje transversal que EP Petroecuador tiene para el desarrollo de su accionar de responsabilidad social están identificados dentro del ámbito de inversión social, donde Petroecuador invirtió en ejecución con la EP Ecuador



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Estratégico USD 51.351.082,62 en el año 2013 en obras de infraestructura de tipo social, salud, educación, saneamiento y otros.

Por otra parte EP Petroecuador de manera independiente realizó una inversión social directa realizada en el año 2013, la cual cuenta con proyectos de compensación social con un monto de USD 10.478.528,12, entre los principales tenemos los de capacitación, vialidad, electrificación, productivo y la ejecución del “Programa de Compensación Social para los barrios aledaños a la refinería Esmeraldas y su área de influencia”.

Para el año 2014 la subgerencia de responsabilidad social y relaciones comunitarias, firmo 34 convenios de compensación social, 20 contratos de estudios, servicios y auditorias y 251 pagos de indemnizaciones, se registró una ejecución de USD 30.394.275,44. Los componentes se basaron en salud (USD 2.112.341,64), educación (USD 5.528.011,11), infraestructura vial y comunitaria (USD 5.117.171,27). Proyectos productivos (USD 4.958.181,24), agua potable, alcantarillado y saneamiento ambiental (USD 3.819.926,37), derechos de vía (USD 2.773.922), relaciones comunitarias (USD 969.451,20), responsabilidad social (USD 175.377,05), indemnizaciones (USD 4.939.894).



2.6.6 PETROAMAZONAS EP ECUADOR

Petroamazonas, empresa creada por la función ejecutiva, dedicada a las fases iniciales de la industria petrolera como es la exploración y explotación de hidrocarburos, conformada con un área específica que enfoca su gestión a la responsabilidad social y formalmente se basa en una política que permite el respeto a los grupos de interés pertenecientes a los diferentes grupos étnicos, sociales, discapacitados, culturales entre otros.

Esta política también envuelve la importancia de los ejes ambientales y sociales, manteniendo canales de comunicación transparentes con los grupos de interés.

El área técnica en esta empresa se denomina gerencia de relaciones comunitarias y responsabilidad social donde la misión es implementar las medidas necesarias para desarrollar acciones para asumir la responsabilidad social a través de las relaciones comunitarias con las áreas de influencia de los diferentes proyectos que posee tanto directas como indirectas.

Desde 2013 la empresa trabaja en la implementación de la normas de calidad que le permitan tener una imagen limpia y ser un referente para otras empresas públicas en el país, es así que actualmente están llevando a cabo las acciones necesarias para poner en práctica cada una de los lineamientos que plantea la ISO 26000, a sabiendas que no es certificable pero marca un horizonte de la empresa en el ámbito de responsabilidad social.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Entorno a las acciones llevadas por la empresa están las campañas en contra del trabajo infantil desde el año 2012, lo cual tiene gran influencia al trabajar en lugares lejanos y que la posibilidad de ver niños trabajando es alto. El plan de relaciones comunitarias es un trabajo que se lleva cabo en las diferentes poblaciones de las áreas de influencia de los proyectos, un número aproximado de intervenciones es en 321 comunidades y los ejes principales de intervención son en salud comunitaria que se enfoca en atenciones médicas, brigadas de salud, en proyectos productivos donde se desarrollan huertos, en el área de educación donde se realizan capacitaciones agropecuarias, infraestructura comunitaria y se crea los promotores agropecuarios.

Se desarrollan también proyectos de avicultura familiar y proyectos de gran magnitud como son las comunidades de milenio. Se han firmado convenios y acuerdos comunitarios en el ámbito de indemnización.

En el eje ambiental la empresa cuenta con un proyecto grande de optimización eléctrica y eficiencia energética llamado OGE&EE lo que hace es aprovechar el gas residual para convertirlo en energía eléctrica y gas licuado de petróleo, disminuyendo así el CO₂ y contribuyendo a la mejora de la calidad ambiental del aire.

2.6.7 FERROCARRILES DEL ECUADOR EMPRESA PÚBLICA – ECUADOR

Ferrocarriles del Ecuador, empresa pública creada por la función ejecutiva denominada patrimonial por la historia que conlleva en el contexto ecuatoriano, la historia del tren, en la actualidad dedicada a operar de manera turística valorando el histórico patrimonial.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

En el ámbito de responsabilidad social enfocada a generar fuentes de empleo con distintas actividades que conllevan cada uno de los recorridos que hace el tren.

La empresa cuenta con un área específica que maneja las acciones de responsabilidad social llamada Jefatura de Desarrollo Local (JDL) incorporada en el año 2010, que tiene como misión el enfoque del desarrollo local comunitario.

El desarrollo local comunitario lo que ha hecho es elevar la importancia de los valores en los saberes ancestrales con la participación de cada una de las personas que conllevan consigo estos conocimientos, además de sus costumbres, su cultura llevándolos a de alguna forma darlos a comercializarlos con el fin de que estas familias generen ingresos para su sustento con su propia cultura. Dentro de este contexto se han dinamizado cerca de 67 parroquias urbanas y rurales.

Los sitios donde se dan estos manifiestos culturales es en los diferentes trayectos del tren donde se promocionan diversas actividades como comidas, danzas, cabalgatas, fotografías, hospedaje, artesanías, música entre otros.

Como un esfuerzo de la empresa ha emprendido la obtención de la certificación ISO 9001:2008, como una muestra de la imagen empresarial que trasmite confianza en cualquier persona del entorno. Otras certificaciones que permiten evidenciar que la empresa está cumpliendo de manera positiva con su trabajo son el Certificado de Excelencia 2014, Trip Advisor, Tren Crucero - Ganador en la categoría: mejor Tren Turístico de Lujo en Sudamérica en el World



Travel Awards 2014, y Mejor Producto Turístico Fuera de Europa, otorgado por British Guild of Travel Writers en el 2013.

2.6.8 CORREOS DEL ECUADOR – ECUADOR

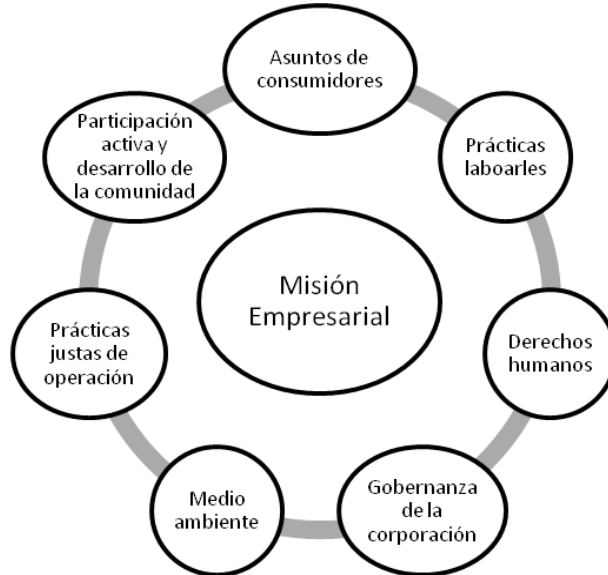
Correos del Ecuador es una empresa pública creada por la función ejecutiva dedicada a brindar servicios postales principalmente, cuenta con una unidad de responsabilidad social dentro del área de comunicación, enfocada en la intervención en los ejes sociales, económicos y ambientales en los ámbitos de los diferentes grupos de interés.

La empresa se ha involucrado en varios proyectos basados en capacitación ambiental en manejo de desechos, organización de club vacacionales para jóvenes con el objeto de recuperar la importancia de valor histórico postal, implementación de buzones en los Centros de Rehabilitación Social con el obsequio de postales, envío de cartas a migrantes de niños de escuelas de bajos recursos y proyecto de llenado de cartas.

2.6.9 CORPORACIÓN ELÉCTRICA DEL ECUADOR, CELEC EP – ECUADOR

Celec EP, empresa pública creada por la función ejecutiva dedicada a la provisión de energía eléctrica; cuenta con un departamento de gestión ambiental y responsabilidad social, con la misión de responder a una políticas de responsabilidad social en cumplimiento a parámetros básicos como rendición de cuentas, transparencia, comportamiento ético, respeto a los derechos humanos entre otros. Como los ejes fundamentales que presenta la empresa establece:

Ilustración 5. Ejes de la responsabilidad social CELEC



Fuente: Celec EP. 2014.

Elaborado por: la autora

Como ámbito de acción la empresa ha firmado convenios en diferentes ámbitos: productivos, salud, educación, conectividad vial, entre otros. En el año 2013 se destinaron USD\$ 37,24 millones para la ejecución de obras de desarrollo territorial las mismas que se detallan en la siguiente ilustración:

Ilustración 6. Inversiones

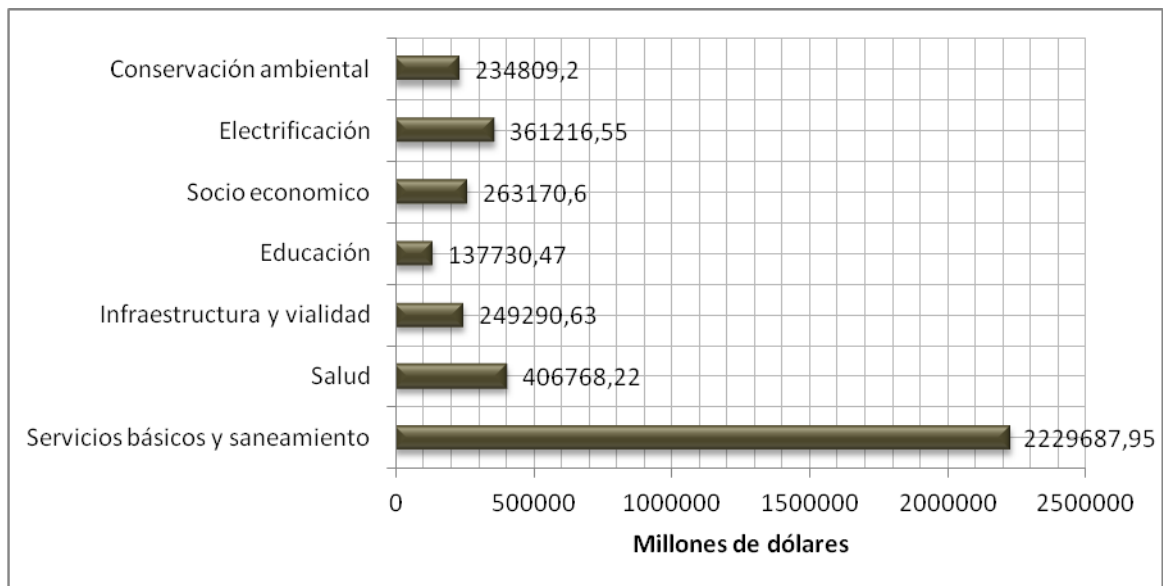


Fuente: Celec EP.2014

Elaborado por: la autora

Los montos de inversión por eje territorial con corte a julio 2014, que la empresa ha venido desempeñando se evidencian a continuación:

Ilustración 7. Montos de inversión por eje, en el componente de desarrollo territorial, corte julio 2014.



Fuente: Celec EP. 2014.

Elaborado por: la autora

Dentro del eje ambiental es importante mencionar que cuentan con unos proyectos hidroeléctricos que ayudan a la disminución de emisiones de CO₂.



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

**CAPÍTULO III
EL SECTOR PÚBLICO Y LA
RESPONSABILIDAD SOCIAL**



CAPÍTULO III

EL SECTOR PÚBLICO Y LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

3.1 LA CONSTITUCIÓN DE LA REPÚBLICA DEL ECUADOR, 2008

La Constitución de la República del Ecuador se constituye como un instrumento primordial para la organización del País donde coexiste la relación del gobierno con la ciudadanía. En el tema de responsabilidad social se abren muchos temas relacionados partiendo desde los derechos humanos, medio ambiente, prácticas laborales, asuntos de consumidores, participación activa y desarrollo de la comunidad.

En el aspecto medio ambiental la Constitución reconoce la necesidad de protección de la naturaleza y establece en su artículo:

Tabla 2. Aspecto medio ambiental respecto a la Constitución 2008

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
Art. 14	<i>“Se reconoce el derecho de la población a vivir en un ambiente sano y ecológicamente equilibrado, que garantice la sostenibilidad y el buen vivir, sumak kawsay. Se declara de interés público la preservación del ambiente, la conservación de los ecosistemas, la biodiversidad y la integridad del patrimonio genético del país, la prevención del daño ambiental y la recuperación de los espacios naturales degradados.”. (Constitución del Ecuador, 2008, p: 14).</i>

Elaborado por: la autora

Como una medida aplicable tanto a nivel público como privado menciona la utilización de tecnologías limpias que conllevan a una mejora en los procesos, una preservando el medio ambiente y como consecuencia la mitigación de los impactos que provocan los diferentes contaminantes.

Tabla 3. Aspecto medio ambiental respecto a la Constitución 2008

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
Art. 15	<i>Menciona que el Estado promoverá, en el sector público y privado, el uso de tecnologías ambientalmente limpias y de energías alternativas no contaminantes y de bajo impacto. La soberanía energética no se alcanzará en detrimento de la soberanía alimentaria, ni afectará el derecho al agua. Se prohíbe el desarrollo, producción, tenencia, comercialización,</i>



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
	<i>importación, transporte, almacenamiento y uso de armas químicas, biológicas y nucleares, de contaminantes orgánicos persistentes altamente tóxicos, agroquímicos internacionalmente prohibidos, y las tecnologías y agentes biológicos experimentales nocivos y organismos genéticamente modificados perjudiciales para la salud humana o que atenten contra la soberanía alimentaria o los ecosistemas, así como la introducción de residuos nucleares y desechos tóxicos al territorio nacional.” (Constitución del Ecuador, 2008, p: 14).</i>

Elaborado por: la autora

Particularmente en materia social se habla a todo nivel desde la sociedad como la colectividad y de forma individual con énfasis en cumplimiento a los derechos y deberes como ciudadanos, teniendo como base el instrumento clave de la comunicación y participación activa a todo nivel. Dentro del marco normativo los artículos relacionados que menciona la Constitución son los siguientes:

Tabla 4. Aspecto social respecto a la Constitución 2008

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
<i>Art. 16</i>	<i>Menciona que todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 5. Integrar los espacios de participación previstos en la Constitución en el campo de la comunicación. (Constitución del Ecuador, 2008, p: 15).</i>



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
Art. 18	<i>Todas las personas, en forma individual o colectiva, tienen derecho a: 2. Acceder libremente a la información generada en entidades públicas, o en las privadas que manejen fondos del Estado o realicen funciones públicas. No existirá reserva de información excepto en los casos expresamente establecidos en la ley. En caso de violación a los derechos humanos, ninguna entidad pública negará la información. (Constitución del Ecuador, 2008, p: 15).</i>

Elaborado por: la autora

Como principios de la responsabilidad social se puede mencionar la solidaridad y responsabilidad de los impactos que puede generar una empresa o institución por las actividades que realicen, dentro de este contexto la Constitución ampara como derecho estos principios, además de la inclusión que es un nuevo elemento que antes no se lo consideraba y que deberá ser tomada en cuenta en la contratación del personal, a más de los beneficios sociales que garanticen una calidad de vida laboral. Como se menciona:

Tabla 5. Aspecto social respecto a la Constitución 2008

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
Art. 48	<i>El Estado adoptará a favor de las personas con discapacidad medidas que aseguren: 1. La inclusión social, mediante planes y programas estatales y privados coordinados, que fomenten su participación política, social, cultural, educativa y económica". (Constitución del Ecuador, 2008, p: 24).</i>



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Elaborado por: la autora

El tema de responsabilidad social en la Constitución se refiere al Buen vivir, responsabilidad, derechos, deberes y alcances en todos los niveles.

Tabla 6. Aspecto social respecto a la Constitución 2008

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
Art. 26	<i>El derecho a la propiedad en todas sus formas, con función y responsabilidad social y ambiental. El derecho al acceso a la propiedad se hará efectivo con la adopción de políticas públicas, entre otras medidas. (Constitución del Ecuador, 2008, p: 17)</i>
Art. 278	<i>Para la consecución del buen vivir, a las personas y a las colectividades, y sus diversas formas organizativas, les corresponde: Producir, intercambiar y consumir bienes y servicios con responsabilidad social y ambiental.” (Constitución del Ecuador, 2008, p: 95).</i>

Elaborado por: la autora

En materia de asuntos de consumidores la Constitución establece los derechos respecto a la disposición de bienes y servicios, además habla de la responsabilidad que tienen los proveedores de los servicios con el cliente que involucra a toda la sociedad civil y su entorno, en caso de malas prácticas.

Tabla 7. Aspecto social respecto a la Constitución 2008

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
<i>Art. 52</i>	<i>Las personas tienen derecho a disponer de bienes y servicios de óptima calidad y a elegirlos con libertad, así como a una información precisa y no engañosa sobre su contenido y características. (Constitución del Ecuador, 2008, p: 25)</i>
<i>Art. 54</i>	<i>Las personas o entidades que presten servicios públicos o que produzcan o comercialicen bienes de consumo, serán responsables civil y penalmente por la deficiente prestación del servicio, por la calidad defectuosa del producto, o cuando sus condiciones no estén de acuerdo con la publicidad efectuada o con la descripción que incorpore. Las personas serán responsables por la mala práctica en el ejercicio de su profesión, arte u oficio, en especial aquella que ponga en riesgo la integridad o la vida de las personas. (Constitución del Ecuador, 2008, p: 25)</i>

Elaborado por: la autora

En materia económica la Constitución establece algunos articulados que se relacionan con esta temática, a continuación el detalle:

Tabla 8. Aspecto económico respecto a la Constitución 2008

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
Art. 33	<i>Menciona que el trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía (Constitución del Ecuador, 2008, p: 95).</i>
Art. 281	<i>Impulsar la producción, transformación agroalimentaria y pesquera de las pequeñas y medianas unidades de producción, comunitarias y de la economía social y solidaria (Constitución del Ecuador, 2008, p: 95).</i>
Art. 283	<i>El sistema económico se integrará por las formas de organización económica pública, privada, mixta, popular y solidaria, y las demás que la Constitución determine. La economía popular y solidaria se regulará de acuerdo con la ley e incluirá a los sectores cooperativistas, asociativos y comunitarios (Constitución del Ecuador, 2008, p: 98).</i>
Art. 285	<i>La generación de incentivos para la inversión en los diferentes sectores de la economía y para la producción de bienes y servicios, socialmente deseables y ambientalmente aceptables (Constitución del Ecuador, 2008, p: 98).</i>
Art. 286	<i>Las finanzas públicas, en todos los niveles de gobierno, se conducirán de forma sostenible, responsable y transparente y procurarán la estabilidad económica. Los egresos permanentes se financiarán con ingresos permanentes. Los egresos permanentes para salud, educación y justicia</i>



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
	<i>serán prioritarios y, de manera excepcional, podrán ser financiados con ingresos no permanentes (Constitución del Ecuador, 2008, p: 98).</i>
Art. 288	<i>Las compras públicas cumplirán con criterios de eficiencia, transparencia, calidad, responsabilidad ambiental y social. Se priorizarán los productos y servicios nacionales, en particular los provenientes de la economía popular y solidaria, y de las micro, pequeñas y medianas unidades productivas (Constitución del Ecuador, 2008, p: 99).</i>

Elaborado por: la autora

3.2 PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR PNBV 2013-2017

La responsabilidad social está inmersa en el Plan Nacional del Buen Vivir - PNBV 2013-2017, vigente, pone énfasis en las acciones importantes que deben ser cumplidos por el Estado y la ciudadanía.

En materia social, es importante los derechos humanos el PNBV menciona la consolidación de la transformación de la justicia y fortalecimiento de la seguridad integral, en estricto cumplimiento del respeto a los derechos humanos, tornándose como eje consustancial en la planificación nacional, porque la política pública lo garantiza ya que los derechos humanos son los pilares de la sociedad del Buen vivir.



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

La participación de las personas, comunidades, pueblos y nacionalidades durante todo el ciclo de la planificación, como actores fundamentales en la construcción de una sociedad en procura del “buen vivir”, se pretende fortalecer los lazos de confianza, respeto mutuo, cooperación y solidaridad para así recuperar el tejido social que con el tiempo ha venido deteriorándose por varias circunstancias.

En este contexto están las prácticas laborales el PNBV 2013-2017 establece políticas para el cumplimiento del socialismo del Buen Vivir que es defender y fortalecer el trabajo en todas sus formas, reconociéndolos como seres sociales y actores creativos en ejercicio de sus derechos y libertades, con esto se pretende asegurar el sustento y autonomía de cada uno de los ciudadanos, para lo cual, establece objetivos, políticas y lineamientos enfocados en este ámbito como:

Tabla 9. Aspecto social respecto al PNBV 2013-2017

Objetivo, Política, lineamiento	DESCRIPCIÓN
<i>Objetivo 2, política 2.5. Lineamiento e</i>	<i>Ampliar y fortalecer mecanismos y procedimientos para vigilar el cumplimiento del principio de igualdad y no discriminación en el ámbito del trabajo tanto público como privado; asimismo fomentar la inclusión laboral de personas con discapacidad y de los pueblos y nacionalidades</i>

Elaborado por: la autora

En materia medio ambiental el PNBV, considera los derechos de la naturaleza, como lo establece la Constitución del Ecuador y la revolución



ecológica que apuesta a la transformación productiva bajo un modelo eco eficiente con mayor valor económico, social y ambiental.

Tabla 10. Aspecto ambiental respecto al PNBV 2013-2017

Objetivo, Política, lineamiento	DESCRIPCIÓN
<i>Objetivo 7</i>	<i>Garantizar los derechos de la naturaleza y promover la sostenibilidad ambiental, territorial y global</i>

Elaborado por: la autora

En materia económica, involucra la participación activa y desarrollo de la comunidad, la Constitución establece la construcción de un “sistema económico justo, democrático, productivo, solidario y sostenible, basado en la distribución igualitaria de los beneficios del desarrollo” (Constitución de la República del Ecuador 2008, Art. 276). El Plan define cambios en la estructura productiva para diversificar la economía, dinamizar la productividad, garantizar la soberanía nacional en la producción y el consumo interno.

Tabla 11. Aspecto económico respecto al PNBV 2013-2017

Objetivo, Política, lineamiento	DESCRIPCIÓN
<i>Objetivo 10</i>	<i>la transformación de la matriz productiva</i>

Elaborado por: la autora



3.3 ORDENANZA METROPOLITANA NO. 0333, 26 DE OCTUBRE DE 2010

La Ordenanza 333 es aplicable para las actividades que se llevan a cabo en el Distrito Metropolitano de Quito y el fin que busca es promover en todas las organizaciones la implementación de la gestión de responsabilidad social, basada en un desarrollo sostenible enmarcado en un modelo de gestión a todo nivel con miras al Buen vivir, considerando los derechos de las personas y el ambiente, de esta manera se pretende promover territorios socialmente responsables.

La Ordenanza toma en cuenta los siguientes aspectos: modelos de gestión, partes interesadas, naturaleza, desarrollo sostenible, informe de responsabilidad social, transparencia, involucramiento de las partes interesadas, rendición de cuentas, organización no gubernamental en general, organización no gubernamental de desarrollo, microempresa, pequeña empresa, mediana empresa, gran empresa, comunitarias, artesanales.

Tabla 12. Aspectos relevantes de la Ordenanza No. 0333

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
<i>Art. 4</i>	<i>Un hito importante es haber declarado el día de la responsabilidad social</i>
<i>Art. 6</i>	<i>Plantea la creación de un banco de datos de empresas que hayan adoptado el modelo de responsabilidad social, donde se podrá evidenciar las acciones sociales que se generen en el tiempo, con</i>



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
	<i>el fin de difundir y transparentar la información. Se pretende que las empresas públicas y privadas del Distrito Metropolitano de Quito integren este modelo de gestión responsable en su planeación estratégica</i>
<i>Art.9</i>	<i>Plantea una buena iniciativa, el reconocimiento a aquellas empresas que tengan las mejores prácticas de responsabilidad social, a quienes se les premiará con incentivos como programas de fomento para la mejora de la empresa cuyas actividades sean desarrolladas en el Distrito Metropolitano de Quito</i>
<i>Art.12</i>	<i>Establece prácticas de responsabilidad social para poder acceder al reconocimiento de las mismas y están relacionadas con los temas fundamentales que propone la Norma ISO 26000</i>
<i>Art.14</i>	<i>Plantea un reconocimiento a las mejores prácticas de responsabilidad social, para empresas grandes, pequeñas o medianas sean de carácter público o privado, conviene enfatizar que las empresas deben tomar conciencia de manera voluntaria que la adopción del modelo de gestión responsable beneficia a la empresa fortaleciendo su reputación e imagen, así como también contribuye al bienestar de la sociedad y los diferentes grupos de interés relacionados</i>
<i>Art. 15</i>	<i>Refiere a la exclusión de donaciones en dinero o especie (filantropía), no debería ser tomada como un impedimento de las empresas para hacerlo, ya que de alguna forma es un comienzo de participar en procesos que ayuden y mejoren la situación de un sector o de una persona, siempre y cuando este no se torne en</i>



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

ARTICULO	DESCRIPCIÓN
	<i>una relación clientelar donde a cambio de dinero se preste para obtener ciertos beneficios de forma personal, las empresas deberían incorporar programas de acción social que beneficie a la comunidad donde operen, como una estrategia de responsabilidad social.</i>

Elaborado por: la autora

La ordenanza establece los requisitos que deben cumplir las empresas para alcanzar el reconocimiento de responsabilidad social, por sus buenas prácticas.



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN



CAPÍTULO IV

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 VARIABLES DE BASE

El instrumento fundamental que sirvió de base para la formulación de las preguntas de la encuesta, es la norma ISO 26000 de Responsabilidad Social, que es una guía de responsabilidad social que permite tener un enfoque multidimensional de lo que significa la responsabilidad social.

El aporte directo con el caso de estudio es que al ser una institución del Estado, la norma involucra a la parte gubernamental como cualquier organización que podría aplicar e implementar esta norma, y de ninguna forma pretende reemplazar, modificar las obligaciones del Estado Ecuatoriano.

Además menciona que instituciones de forman parte del Estado como cualquier otra organización la aplicación de esta norma que ayudará a fundamentar sus políticas referente a responsabilidad social. A partir de este esfuerzo el Gobierno podrá apoyar al accionar social y el reconocimiento y promoción de responsabilidad social.



4.2 POBLACIÓN Y MUESTRA

La Organización analizada es una Institución de carácter público, la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo – Senplades, la matriz está ubicada en la ciudad de Quito y las zonales a nivel nacional, está encargada de la planificación nacional en forma participativa incluyente y coordinada para alcanzar el Buen Vivir que anhelan todas y todos los ecuatorianos.

En el ámbito de responsabilidad social, la Institución no ha realizado acciones puntuales ni documentos que permitan evidenciar la gestión de alguna forma de intervención en este ámbito, no hay antecedentes registrados.

El análisis, se efectúa de la matriz en la ciudad de Quito, a las subsecretarías y coordinaciones, donde se realizó la encuesta personal a los representantes de cada área de trabajo involucrados en el proceso de acciones a tomarse en el campo de la responsabilidad social.

El tipo de investigación que se aplica es la descriptiva, donde el objeto es reflejar una realidad, a través de la descripción de diferentes componentes. La población, 679 servidores públicos que trabajan en la matriz Quito, con corte a marzo 2015. Muestra, se buscó la representatividad entre el tamaño y las distintas subsecretarías, para lo cual se aplicó la fórmula de cálculo para proporciones de muestra finitas:

$$n = \frac{N * Z^2 * a * P * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * a * P * q}$$



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Donde las variables son:

n= tamaño de la muestra

N= Población seleccionada. El total de servidores al 31 de marzo de 2015 en Senplades Matriz Quito es de 679.

Z2= 1.64 que representa el 90% de confianza

P=valor de éxito que para nuestro diseño inicial lo establecemos al máximo posible, para tener la mayor muestra es decir 5% =0.05

q= es la proporción de fracaso que es 1-p (1-0.05=0.95)

d2= el error definido que es del 5%

Los valores tomados para P y q corresponden al porcentaje mínimo considerado para tomar la muestra, teniendo en cuenta que es una población uniforme conocida.

$$n = \frac{N * Z^2 * P * q}{d^2 * (N - 1) + Z^2 * P * q}$$

Análisis de resultados: para el análisis de los resultados se aplicaron factores de expansión por tamaño y subsecretaria, a fin de obtener datos acordes a la realidad de la Institución.

$$n = \frac{679 * 1.64^2 * 0.05 * 0.95}{0.05^2 * (679 - 1) + 1.64 * 0.05 * 0.95}$$

n= 48.9



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Aplicando la fórmula para el cálculo de la muestra se tiene que el tamaño de la muestra es de 48.9 casos redondeando da 49 casos.

En el trabajo de campo se aplicó como técnica para la realización del presente estudio la encuesta, al considerarlo como un instrumento aplicable a cualquier grupo de población, así mismo este permitió establecer las fortalezas y debilidades de la gestión socialmente responsable por materia fundamental, de la Institución sujeto de este estudio. Consistió en aplicar un cuestionario estructurado en el lugar de trabajo de los encuestados, mediante una entrevista personal, que se lo realizó del 27 al 31 de julio de 2015. Anexo No 1.

La metodología de la encuesta se definió en tres procesos: Planteamiento de los objetivos de la investigación, selección de muestra y definición de variables, elaboración del cuestionario.

Para el planteamiento de los objetivos de la investigación se respondió a las preguntas ¿Qué quiero saber? y ¿A quién se lo voy a preguntar?, para lo cual se estableció que lo que quiero saber es el conocimiento de los servidores públicos de la gestión de la Senplades en el ámbito de responsabilidad social, con el fin de conocer como está la Institución. En cuanto a quien preguntar no existe un área específica que se enfoque al tema, y al saber cómo esta todo la Institución se establece realizar a todas las áreas de la Institución.

Para la selección de la muestra, se considero a los servidores públicos de cada área de trabajo que conforma la estructura orgánica de la Institución.

Tabla 13. Cantidad de personas que conforman la muestra

Área de trabajo	Tamaño de muestra
Secretaría Nacional	1
Coordinación General de Inserción estratégica internacional	2
Coordinación General de Planificación Institucional	4
Coordinación General de empresas públicas	3
Coordinación General de Asesoría Jurídica	3
Dirección de comunicación social	1
Coordinación general de territorios y ciudadanía	2
Coordinación General de Gestión Estratégica	4
Coordinación general administrativa financiera	5
Subsecretaría general de Planificación para el Buen vivir	1
Subsecretaría de Planificación Nacional	5
Subsecretaría de Inversión	5
Subsecretaría de seguimiento y evaluación	5
Subsecretaría de Información	4
Subsecretaría general de transformación del Estado para el Buen vivir	1
Subsecretaría de cambio institucional	1
Subsecretaría de Desconcentración	1



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Subsecretaría de Descentralización	1
TOTAL	49

Fuente: Senplades: 2015.

Elaborado por: la autora

El tipo de muestreo que se utilizó fue el aleatorio por conglomerados, donde se seleccionó aleatoriamente un cierto número de conglomerado en este caso de cada Subsecretaría y Coordinación y se investigó todos los elementos pertenecientes a las subsecretarías y coordinaciones seleccionadas.

El diseño del cuestionario utilizado consta de 56 preguntas las mismas que están distribuidas por cada uno de los 7 Temas fundamentales que trata la Norma ISO 26000:2010 como se evidencia en la Tabla No. 2, las mismas que servirán de base para la investigación del estudio.

Tabla 14. Número de preguntas de acuerdo a cada tema fundamental

TEMA	NUMERO DE PREGUNTAS
GOBERNANZA	12
DERECHOS HUMANOS	8
RELACIONES LABORALES	10
MEDIO AMBIENTE	7
PRÁCTICAS JUSTAS	5
CONSUMIDORES	8
DESARROLLO DE LA COMUNIDAD	6



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

TEMA	NUMERO DE PREGUNTAS
TOTAL	56

Elaborado por: la autora

A continuación se describen las variables utilizadas en el estudio:

- Gobernanza de la organización, es importante ya que es el que permite implementar otros principios fundamentales que señala la ISO 26000 como rendición de cuentas, transparencia, otros. Como un elemento fundamental es el liderazgo que permite motivar a los empleados y construir una buena cultura organizacional. Como una buena práctica esta la planificación institucional donde se define: visión, misión, asignación de recursos necesarios, definición del equipo de trabajo, análisis del estado actual y establecimiento de una brecha, formulación de objetivos y análisis de posibles medidas.
- Derechos humanos, refiere a la relación que existe entre Estado y los individuos, que proporciona elementos de derechos civiles y políticos respecto a: eliminación de todas las formas de discriminación racial, con la mujer, derechos de los niños, protección a los trabajadores migrantes, derechos de las personas con discapacidad, entre otros. Una organización responsable tiene que reconocer el respecto a los derechos humanos dentro de la institución como de su entorno, el punto de partida es considerar los principios de legalidad con la acciones de equidad y justicia social.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

- Prácticas laborales, comprenden las prácticas que se aplican al trabajo en un marco de principios y derechos básicos universales que permiten proveer al trabajador de un ambiente digno, donde se promueva oportunidades para mujeres y hombres en condiciones de libertad, equidad, seguridad y dignidad humana. Como gobernante de una Institución se deberá velar por la creación de puestos trabajo, salarios y compensaciones justas, la mejora en la calidad de vida del trabajador y su familia, y el cumplimiento de la Ley.
- Medio ambiente, está relacionada con los impactos que son causados por las actividades de las diferentes instituciones y que de forma responsable responden a contribuir a la prevención y mitigación de dichos impactos, como principios básicos está el respeto a las leyes y regulaciones ambientales, consideraciones de costo y beneficios a largo plazo, implementando programas desde una perspectiva de sostenibilidad.
- Prácticas justas de operación, donde la base de actuación son principios de anticorrupción, competencia justa, respeto a los derechos de la propiedad y comportamiento socialmente responsable, rendición de cuentas y transparencia.
- Asuntos de consumidores, está basado en la responsabilidad que tienen las organizaciones con los productos o servicios que prestan a los consumidores, los cuales deben estar basados en promover el consumo sostenible, la proporción de información justa y útil.
- Participación activa y desarrollo de la comunidad, implica la participación activa de la comunidad que va más de la identificación de las partes interesadas, incluye la reconstrucción de tejidos



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

sociales que se han perdido, el aporte al desarrollo de una mejor calidad de vida de la población. También incluye la identificación, consulta y apoyo a los grupos vulnerables, marginados, discriminados o insuficientemente representados.

4.3 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

Para esta materia lo más importante es que una organización se responsabilice por sus decisiones y actividades, para su evaluación se aplicaron 12 preguntas y los resultados fueron los siguientes:

Tabla 15. Preguntas de acuerdo a la gobernanza de la organización

PREGUNTA	RESPUESTAS	
	Si	No
1.1 Existe compromiso por parte de la dirección de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo	86%	14%
1.2 La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo fomentan la transparencia y comunicación	84%	16%
1.3 Los valores de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo integran aspectos de responsabilidad social	86%	14%
1.4 Las personas a cargo de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo son un ejemplo de respeto	88%	12%
1.5 Los valores de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo	51%	49%



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

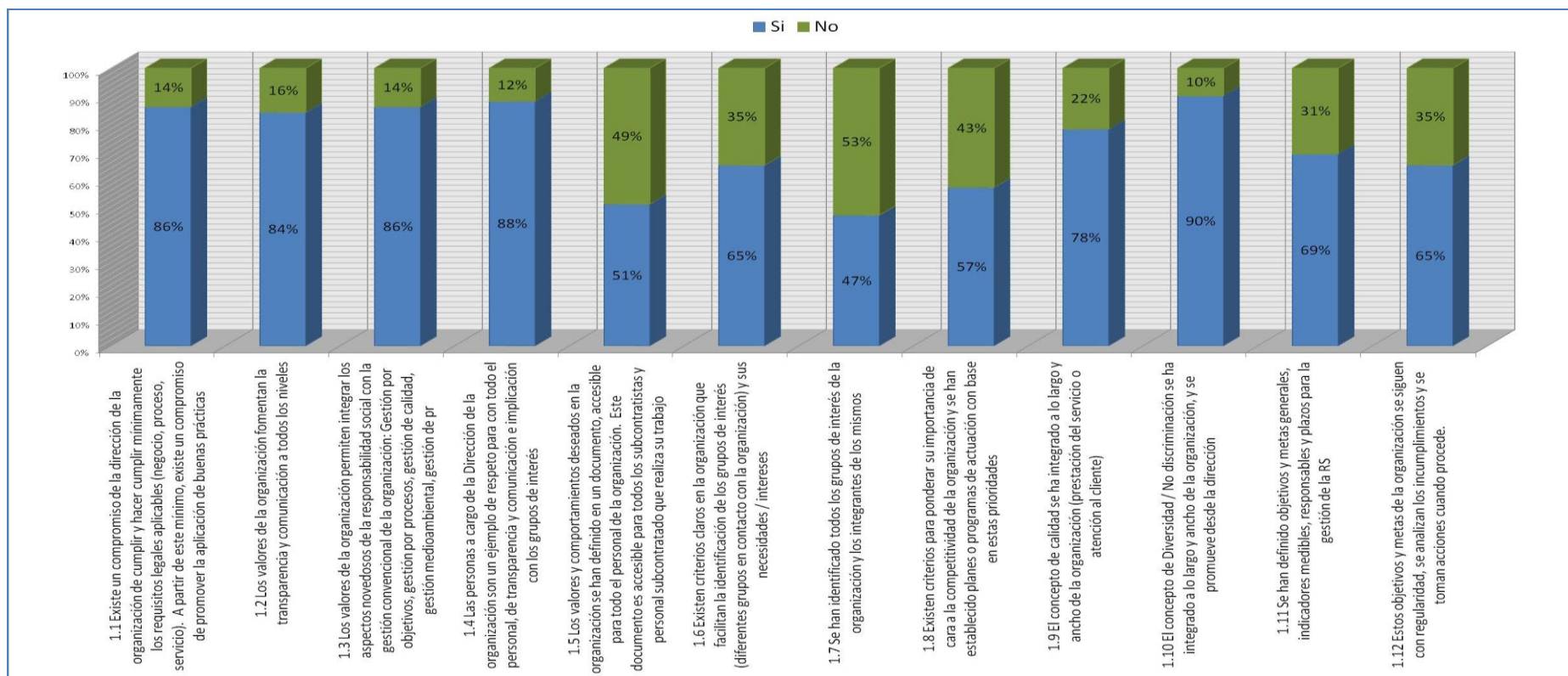
Autor: Inés Patricia Arias Machado

PREGUNTA	RESPUESTAS	
Desarrollo se han definido en un documento, accesible para todo el personal		
1.6 Existen criterios claros en la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo que facilitan la identificación de los grupos de interés	65%	35%
1.7 Se han reconocido todos los grupos de interés	47%	53%
1.8 Se han establecido planes o programas de actuación	57%	43%
1.9 El concepto de calidad se ha integrado a lo largo y ancho de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo	78%	22%
1.10 La definición de No discriminación se ha implementado en la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo	90%	10%
1.11 Hay una definición de objetivos y metas, indicadores, responsables y plazos para la gestión de la RS	69%	31%
1.12 Los objetivos y metas de la Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo se dan un seguimiento	65%	35%

Fuente: Senplades, 2015.

Elaborado por: la autora

Ilustración 8. Gobernanza de la Organización



Fuente: Senplades, 2015.

Elaborado por: la autora



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Como se visualiza en la ilustración N° 8 respecto a la materia en Gobernanza de la Organización, el 90% de los servidores afirman que el concepto de No discriminación se ha integrado en la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo, además, en un 88% de los encuestados reconocen que las personas a cargo de la Dirección son un ejemplo de respeto para con todo el personal. Seguido de esto el 86% de los servidores conocen que existe un compromiso de la dirección en cumplir y hacer cumplir los requisitos legales aplicables, en un 86% se evidencia el reconocimiento de los valores de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.

De acuerdo a la información obtenida, como respuestas negativas en lo que refiere a la identificación de los grupos de interés, un 53% afirman no conocen los grupos de interés, seguido de un 49% identifican que no han evidenciado que los valores se hayan definido en un documento accesible y en un 43% desconocen la existencia de criterios para ponderar la competitividad de la Secretaria Nacional de Planificación y Desarrollo.

Lo que significa que existe un promedio mayor al 65%, que demuestra el cumplimiento y conocimiento de los valores y principios de la responsabilidad social, dando importancia a la Dirección de la organización en el cumplimiento de requisitos legales y fomento de valores, mientras que en pocas preguntas en un promedio del 48% se demuestra que no se conoce que exista gobernanza de la organización y responsabilidad social, y se enfoca en la identificación de los grupos de interés, valores y comportamientos de la Dirección.



DERECHOS HUMANOS

Para esta materia lo más importante es que los derechos humanos son el pilar fundamental de los seres humanos, para su evaluación se aplicaron 8 preguntas y los resultados fueron los siguientes:

Tabla 16. Preguntas de acuerdo a derechos humanos

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SI	NO
2.1 La Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo ha puesto en marcha un plan de acciones en materia de Gestión de la Diversidad	67%	33%
2.2 El Plan de acciones incluye a todo el personal	71%	29%
2.3 Existe un protocolo para la detección y denuncia interna de prácticas discriminatorias.	24%	76%
2.4 La organización valora periódicamente la satisfacción del personal con las acciones relacionadas con la gestión de la Diversidad e Inclusión	47%	53%
2.5 La organización garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso a los nuevos puestos de trabajo por parte de todas las personas, independientemente de su condición de raza, genero, edad, creencia, orientación sexual, discapacidad	82%	18%
2.6 La organización garantiza la igualdad de oportunidades en la retribución, (tanto salario fijo, como variable o por objetivos) de todo el personal independientemente de su condición de raza,	84%	16%



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

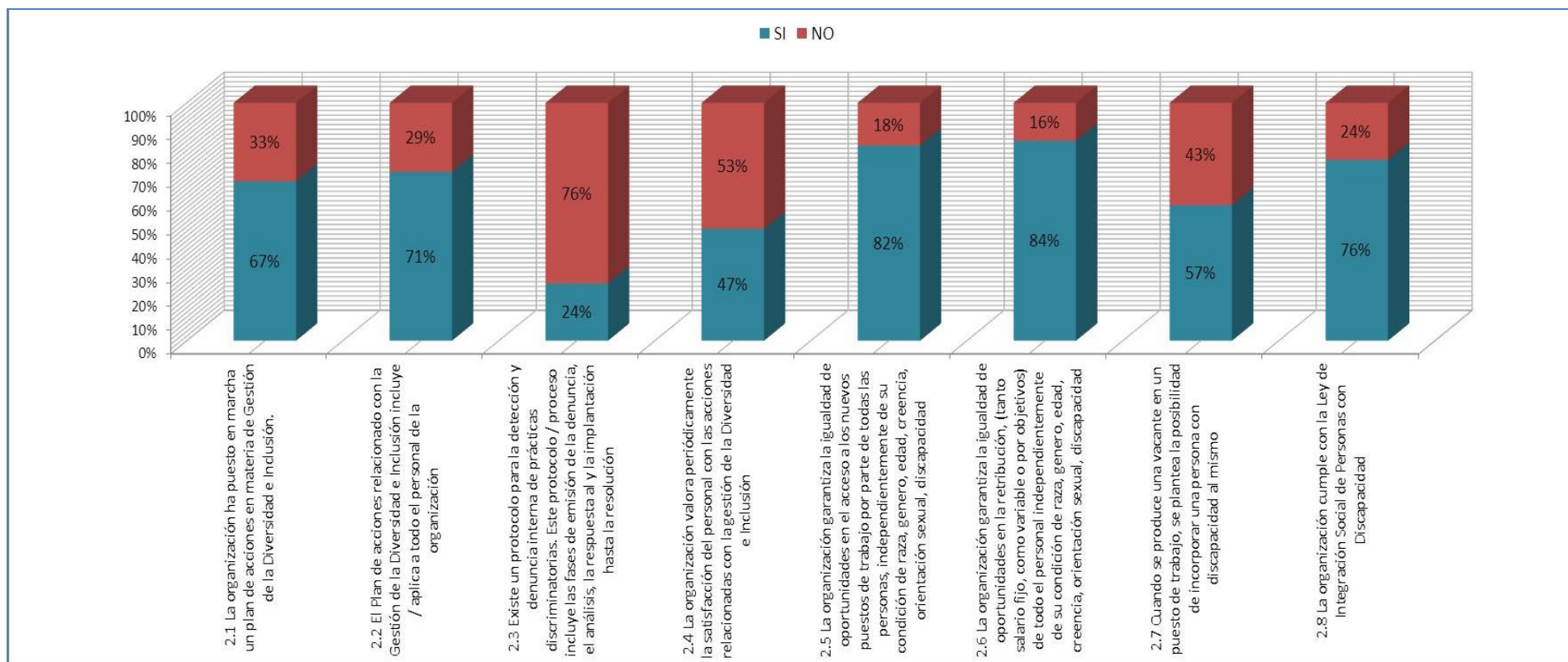
Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

genero, edad, creencia, orientación sexual, discapacidad		
2.7 Cuando se produce una vacante en un puesto de trabajo, se plantea la posibilidad de incorporar una persona con discapacidad al mismo	57%	43%
2.8 La organización cumple con la Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad	76%	24%

Elaborado por: la autora

Ilustración 9. Derechos humanos



Fuente: Senplades, 2015.

Elaborado por: la autora



Como se visualiza en la ilustración N° 9 respecto a la materia de derechos humanos de acuerdo a la información obtenida, el 86% de los servidores afirman que la organización garantiza la igualdad de oportunidades en la retribución, en un 84% de los encuestados reconocen que la organización garantiza la igualdad de oportunidades en el acceso a los nuevos puestos de trabajo, y en un 76% afirman que la organización cumple con la Ley de Integración Social de Personas con Discapacidad.

De acuerdo a la información obtenida, demostrando que los encuestados no conocen o consideran que no existe dentro del Institución, se establece que en un 76% no hay un protocolo para la denuncia interna de prácticas discriminatorias, como otro porcentaje relevante esta el 53% donde consideran que la organización no valora periódicamente la satisfacción del personal con las acciones relacionadas con la gestión de Inclusión.

Lo que significa que el 64% de los encuestados demuestra la existencia de un deber y responsabilidad de respetar y hacer realidad los derechos humanos, mientras que el 37% demuestra que no conoce que exista por parte de la organización protocolos para denuncias discriminatorias.

RELACIONES LABORALES

Para esta materia lo más importante considerar la creación de puestos de trabajo, así como los salarios, para su evaluación se aplicaron 10 preguntas y los resultados fueron los siguientes:



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Tabla 17. Preguntas de acuerdo a relaciones laborales

PREGUNTAS	RESPUESTA	
	SI	NO
3.1 La organización establece de forma preferente relaciones permanentes (contratos indefinidos) con su personal	35%	65%
3.2 La organización protege la privacidad y los datos de carácter personal del personal contratado	94%	6%
3.3 La organización respeta el derecho de su personal a cumplir el horario laboral normal o acordado, según las leyes, regulaciones o convenios colectivos vigentes.	84%	16%
3.4 La organización compensa a su personal por las horas extraordinarias conforme a las leyes, regulaciones o convenios colectivos.	53%	47%
3.5 La organización respeta los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva.	94%	6%
3.6 La organización analiza y controla los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades.	39%	61%
3.7 La organización proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual, para la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales, así como el equipo de gestión de emergencias.	39%	61%
3.8 La organización dispone de ambientes saludables y agradables para el trabajo.	73%	27%
3.9 Existe un clima laboral sano, participativo, transparente, respetuoso y comunicativo en la organización.	88%	12%
3.10 Se realizan acciones en la organización para conocer las	71%	29%



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

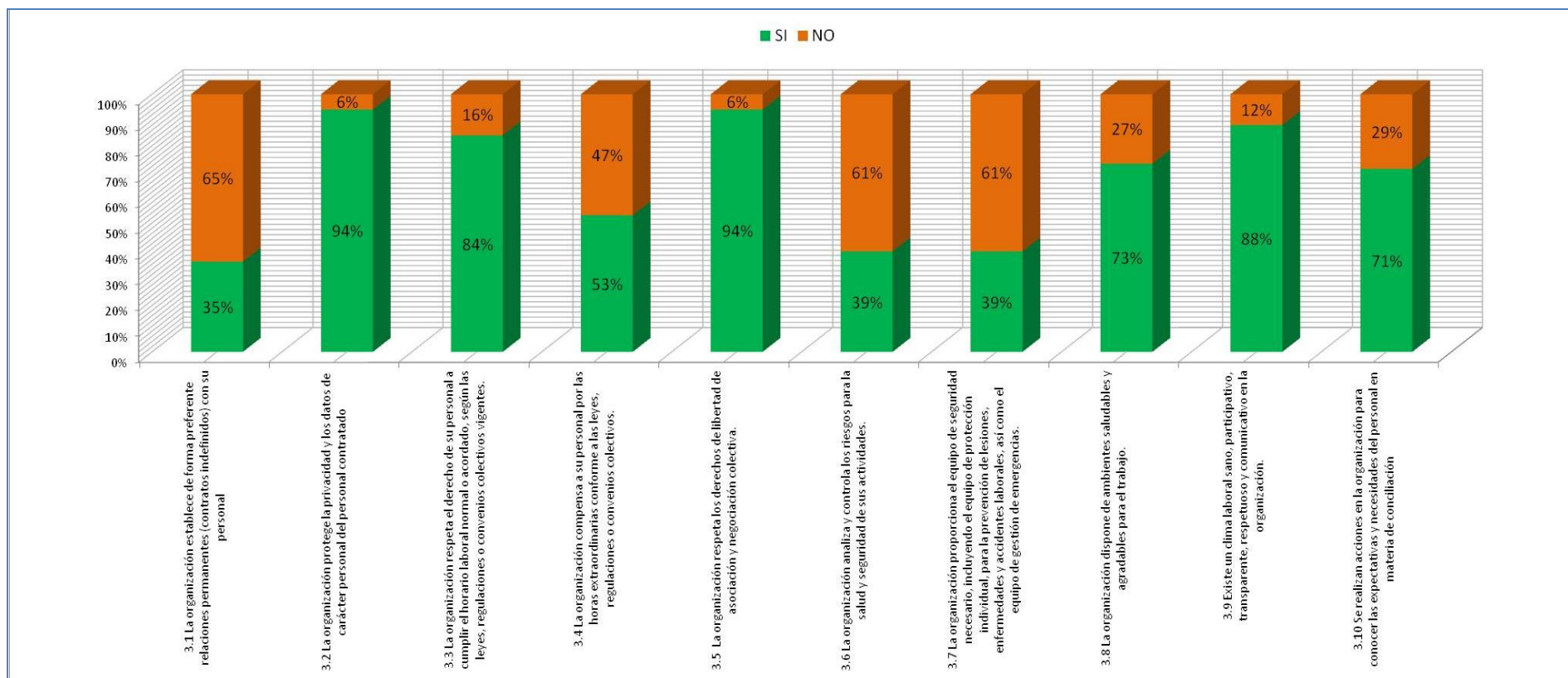
Autor: Inés Patricia Arias Machado

PREGUNTAS	RESPUESTA	
expectativas y necesidades del personal en materia de conciliación		

Fuente: Senplades, 2015

Elaborado por: la autora

Ilustración 10. Relaciones Laborales



Fuente: Senplades, 2015

Elaborado por: la autora



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Como se visualiza en la ilustración N° 10 respecto a la materia de prácticas laborales, el 94% de los servidores afirman que la organización protege la privacidad y los datos de carácter personal del personal, con un 88% afirman que existe un clima laboral sano, y un 84% corrobora que la organización respeta el derecho de su personal a cumplir el horario laboral.

Como respuestas de no conocer o la no existencia de ciertas acciones en favor a las prácticas laborales, se tiene como resultado que el 65% de los encuestados respondieron que la organización no establece de forma preferente relaciones permanentes (contratos indefinidos) con su personal, y con un 61% afirman que la organización no analiza y controla los riesgos para la salud y seguridad de sus actividades y tampoco proporciona el equipo de seguridad necesario, incluyendo el equipo de protección individual.

Lo que significa que el 67% de los encuestados demuestran la existencia del respeto a la protección de la privacidad y respeto a los derechos humanos, mientras que el 33% demuestra la inexistencia de contratos indefinidos, ya que existe un propio instrumento legal donde establece que el servidor público al cumplir con un contrato de dos años se pueda abrir un concurso público si así lo considera para lograr una oportunidad de trabajo, pero en la mayoría de los casos al cumplir los dos años salen de la Institución y les toca buscar un empleo, adicional afirman que no se proporciona ningún equipo de seguridad para el trabajo, ni tampoco charlas respecto al tema, algo que se ha topado es para el caso de evacuación del edificio, para riesgos naturales (temblores, terremotos).



MEDIO AMBIENTE

Para esta materia lo más importante considerar que las organizaciones adopten un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter ambiental de sus decisiones y actividades, para su evaluación se aplicaron 7 preguntas y los resultados fueron los siguientes:

Tabla 18. Preguntas de acuerdo a medio ambiente

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SI	NO
4.1 Existe un compromiso por parte de la organización de prevenir la contaminación generada por sus servicios prestados y actividades que realizan	84%	16%
4.2 Este compromiso incluye la mejora de forma continua de su desempeño ambiental, favoreciendo el objetivo global del desarrollo sostenible	80%	20%
4.3 La organización identifica, registra y evalúa aquellos aspectos de sus actividades, y servicios que causan o pueden causar impactos al medio ambiente	65%	35%
4.4 La organización tiene un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales asociados a su actividad, así como para mitigar los impactos adversos en el entorno	47%	53%
4.5 La organización establece un programa de gestión con objetivos y metas con el objeto de mejorar los impactos en el entorno producidos por sus actividades	55%	49%
4.6 La organización promueve una conciencia respetuosa entre	82%	18%



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

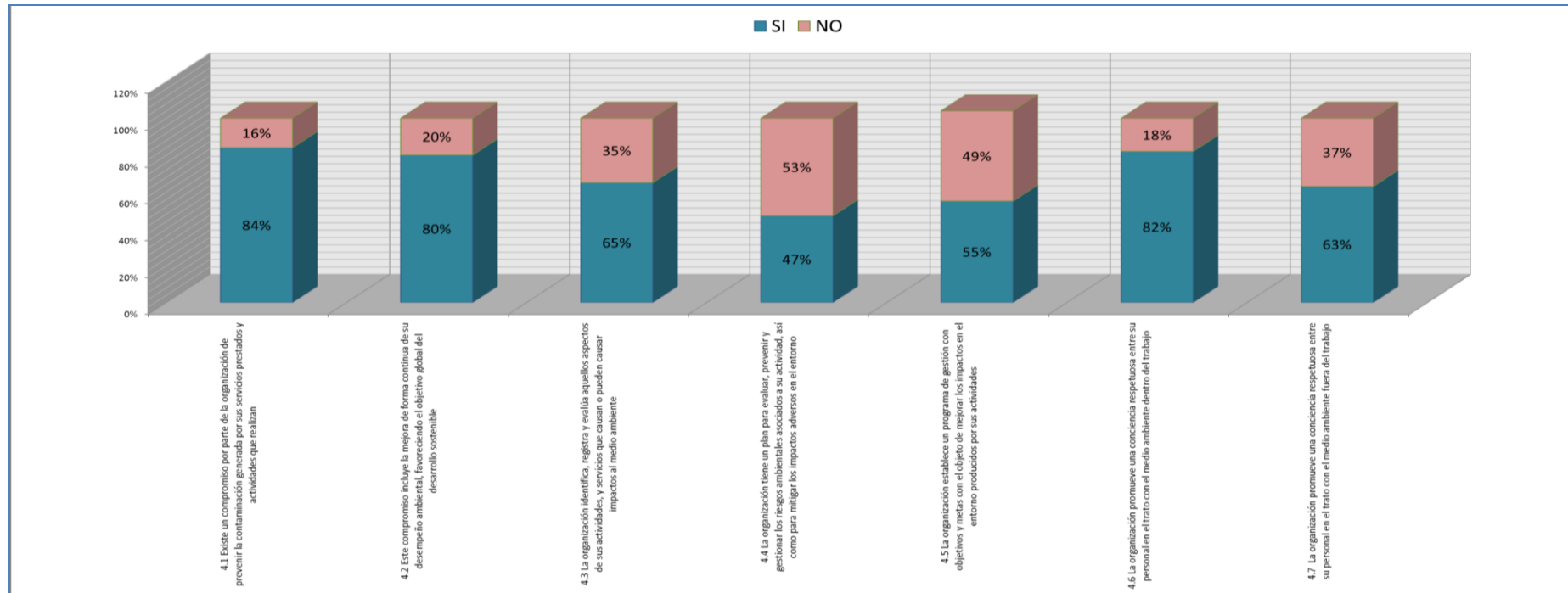
Autor: Inés Patricia Arias Machado

su personal en el trato con el medio ambiente dentro del trabajo		
4.7 La organización promueve una conciencia respetuosa entre su personal en el trato con el medio ambiente fuera del trabajo	63%	37%

Fuente: Senplades, 2015.

Elaborado por: la autora

Ilustración 11. Medio Ambiente



Fuente: Senplades, 2015

Elaborado por: la autora



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Como se visualiza en la ilustración N° 11 respecto a la materia de medio ambiente el 84% de los servidores afirman que existe un compromiso por parte de la organización de prevenir la contaminación generada por sus actividades, un 82% afirma que la organización promueve una conciencia respetuosa entre su personal en el trato con el medio ambiente dentro del trabajo y en un 80% corroboran que incluye la mejora de forma continua de su desempeño ambiental.

Como respuestas de no conocer o la no existencia de ciertas acciones respecto a materia de medio ambiente, se tiene como resultado que el 53% de los encuestados respondieron que la organización no tiene un plan para evaluar, prevenir y gestionar los riesgos ambientales, y con un 49% afirman que la organización no establece un programa de gestión con objetivos y metas con el objeto de mejorar los impactos en el entorno producidos por sus actividades.

Lo que significa que el 68% de los encuestados demuestran la existencia de un compromiso por parte de la organización para prevenir la contaminación ambiental, y en función de este compromiso se evidencia campañas informativas mediante el correo institucional donde siempre están dañadas medidas de alerta de la contaminación que provocamos y adicional las medidas de mitigación, además cuenta con el plus de una mejora continua que permite aportar a la meta de un alcanzar un desarrollo sostenible, mientras que el 32% demuestra que respecto a la existencia de planes o documentos que contengan la evaluación, prevención o gestión de riesgos ambientales no se conoce de su existencia, tampoco se ha visto establecido un programa que establezca objetivos y metas, ni tampoco se conocen que impactos ambientales causa la organización con cada una de las acciones que tiene cada servidor.



PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

Para esta materia lo más importante es evaluar si la conducta es ética de la organización en sus transacciones con otras organizaciones, para su evaluación se aplicaron 5 preguntas y los resultados fueron los siguientes:

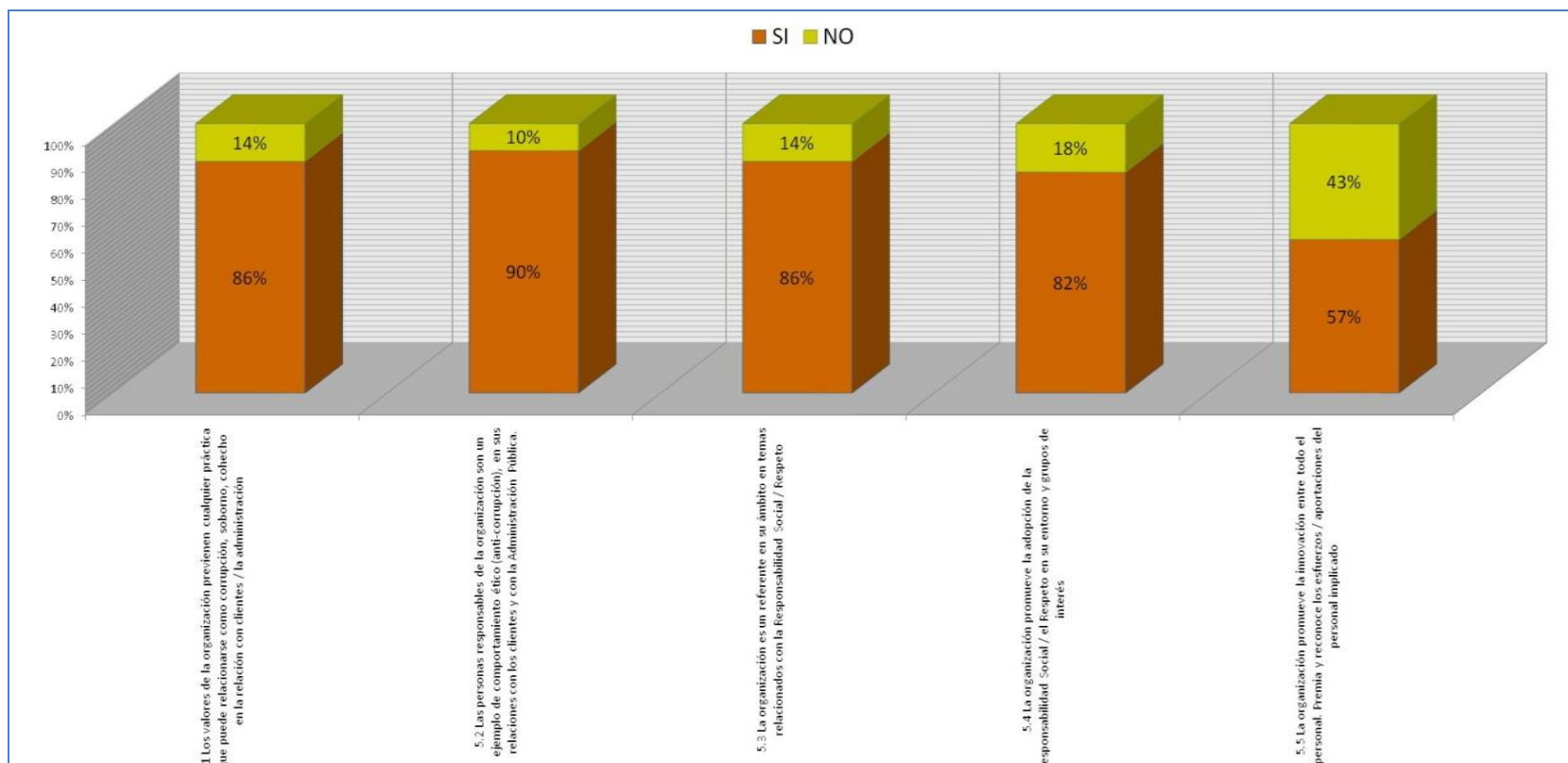
Tabla 19. Preguntas de acuerdo a las prácticas justas de operación

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SI	NO
5.1 Los valores de la organización previenen cualquier práctica que puede relacionarse como corrupción, soborno, cohecho en la relación con clientes / la administración	86%	14%
5.2 Las personas responsables de la organización son un ejemplo de comportamiento ético (anti-corrupción), en sus relaciones con los clientes y con la Administración Pública.	90%	10%
5.3 La organización es un referente en su ámbito en temas relacionados con la Responsabilidad Social / Respeto	86%	14%
5.4 La organización promueve la adopción de la Responsabilidad Social / el Respeto en su entorno y grupos de interés	82%	18%
5.5 La organización promueve la innovación entre todo el personal. Premia y reconoce los esfuerzos / aportaciones del personal implicado	57%	43%

Fuente: Senplades, 2015.

Elaborado por: la autora

Ilustración 12. Prácticas justas de operación



Fuente: Senplades, 2015.

Elaborado por: la autora



Como se visualiza en la ilustración N° 12 respecto a las prácticas justas de operación, el 90% de los servidores afirman que las personas responsables de la organización son un ejemplo de comportamiento ético, con un 86% afirman que los valores de la organización previenen cualquier práctica que puede relacionarse como corrupción y en un 86% corroboran que la organización es un referente en su ámbito en temas relacionados con la Responsabilidad Social / Respeto.

Como resultados negativos de ciertas acciones respecto a la materia de prácticas justas de operación, se tiene como resultado que el 43% de los encuestados respondieron que la organización no promueve la innovación entre todo el personal ni tampoco premia los esfuerzos.

Lo que significa que el 80% de los encuestados demuestran la existencia de prácticas justas de operación, partiendo desde el buen comportamiento de sus autoridades y los valores de anticorrupción especialmente, así mismo se evidencia el orgullo de poder decir que la Institución es un referente de responsabilidad social, mientras que el 19% demuestra que respecto al reconocimiento de esfuerzos no se ha evidenciado a la organización. Adicional tampoco habido innovación en el personal.

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

Para esta materia lo más importante es evaluar si la conducta es ética de la organización en sus transacciones con otras organizaciones, para su evaluación se aplicaron 5 preguntas y los resultados fueron los siguientes:



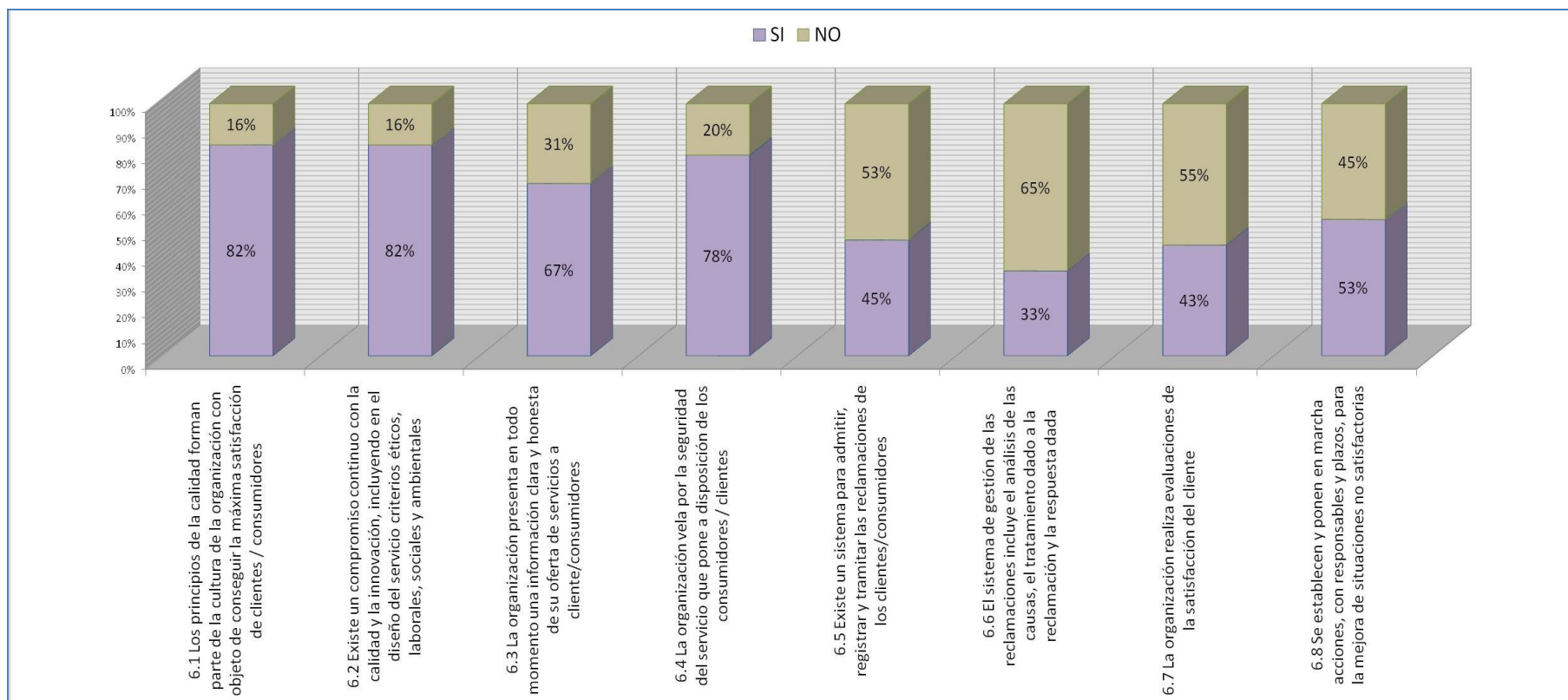
Tabla 20. Preguntas de acuerdo a los asuntos de consumidores

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SI	NO
6.1 Los principios de la calidad forman parte de la cultura de la organización con objeto de conseguir la máxima satisfacción de clientes / consumidores	82%	16%
6.2 Existe un compromiso continuo con la calidad y la innovación, incluyendo en el diseño del servicio criterios éticos, laborales, sociales y ambientales	82%	16%
6.3 La organización presenta en todo momento una información clara y honesta de su oferta de servicios al cliente/consumidores	67%	31%
6.4 La organización vela por la seguridad del servicio que pone a disposición de los consumidores / clientes	78%	20%
6.5 Existe un sistema para admitir, registrar y tramitar las reclamaciones de los clientes/consumidores	45%	53%
6.6 El sistema de gestión de las reclamaciones incluye el análisis de las causas, el tratamiento dado a la reclamación y la respuesta dada	33%	65%
6.7 La organización realiza evaluaciones de la satisfacción del cliente	43%	55%
6.8 Se establecen y ponen en marcha acciones, con responsables y plazos, para la mejora de situaciones no satisfactorias	53%	45%

Fuente: Senplades, 2015.

Elaborado por: la autora

Ilustración 13. Asuntos de consumidores



Fuente: Senplades, 2015.

Elaborado por: la autora



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Como se visualiza en la ilustración N° 13 respecto a los asuntos de consumidores, el 82% de los servidores afirman que los principios de la calidad forman parte de la cultura de la organización y un 78% afirman que la organización vela por la seguridad del servicio que pone a disposición de los clientes.

Como resultados negativos de ciertas acciones respecto a materia de asuntos de consumidores, se tiene como resultado que el 65% de los encuestados respondieron que no existe un sistema de gestión de las reclamaciones que incluye el análisis de las causas.

Lo que significa que el 60% de los encuestados demuestran la existencia de los principios de calidad si forman parte de la organización y que sus objetivos se enfocan en la satisfacción de clientes o consumidores con el compromiso continuo de innovación, además de velar por su seguridad, mientras que el 37% demuestra no existe un sistema de tratamiento o evaluaciones respecto a las quejas o reclamos por parte de los clientes a la organización.

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Para esta materia lo mas importante es la aceptación por parte de la organizaciones tengan una relación con las comunidades en las que operan. Las organizaciones que se involucran de manera respetuosa con la comunidad reflejan valores democraticos y civicos, para su evaluación se apicarón 6 preguntas y los resultados fueron los siguientes:



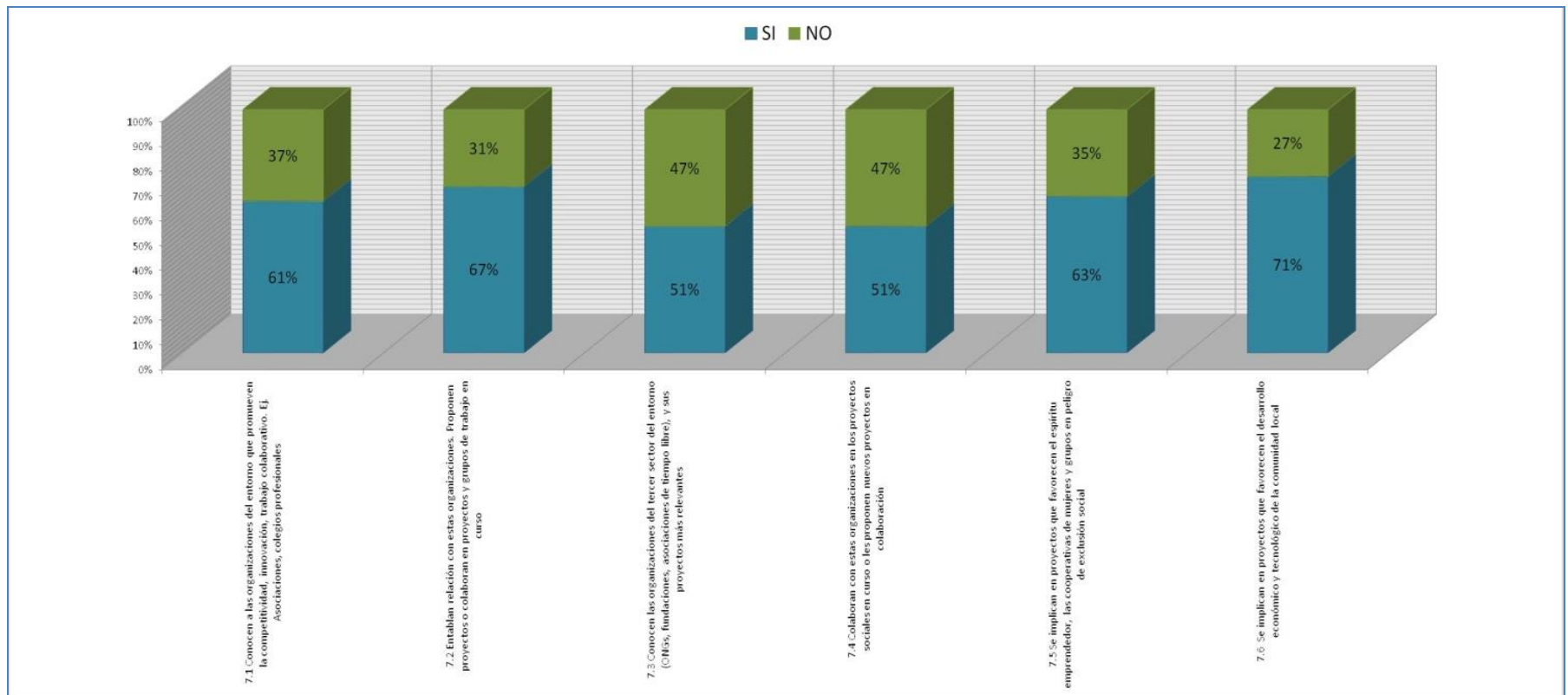
Tabla 21. Preguntas de acuerdo a la participación activa y desarrollo de la comunidad

PREGUNTAS	RESPUESTAS	
	SI	NO
7.1 Conocen a las organizaciones del entorno que promueven la competitividad, innovación, trabajo colaborativo. Ej. Asociaciones, colegios profesionales	61%	37%
7.2 Entablan relación con estas organizaciones. Proponen proyectos o colaboran en proyectos y grupos de trabajo en curso	67%	31%
7.3 Conocen las organizaciones del tercer sector del entorno (ONGs, fundaciones, asociaciones de tiempo libre), y sus proyectos más relevantes	51%	47%
7.4 Colaboran con estas organizaciones en los proyectos sociales en curso o les proponen nuevos proyectos en colaboración	51%	47%
7.5 Se implican en proyectos que favorecen el espíritu emprendedor, las cooperativas de mujeres y grupos en peligro de exclusión social	63%	35%
7.6 Se implican en proyectos que favorecen el desarrollo económico y tecnológico de la comunidad local	71%	27%

Fuente: Senplades, 2015.

Elaborado por: la autora

Ilustración 14. Participación ciudadana y desarrollo de la comunidad



Fuente: Senplades, 2015.

Elaborado por: la autora



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Como se visualiza en la ilustración N° 14 respecto a la participación ciudadana, el 71% de los servidores afirman que se implican en proyectos que favorecen el desarrollo económico y un 67% afirman que entablan relación con estas organizaciones.

Como resultados negativos, se tiene que el 47% de los encuestados respondieron que no conocen las organizaciones del tercer sector del entorno.

Lo que significa que el 60% de los encuestados demuestran que existe un involucramiento en proyectos que favorecen el desarrollo económico y tecnológico de la comunidad local mientras que el 37% demuestra no conocer a organizaciones del tercer sector del entorno por consiguiente no se puede colaborar ni proponer nuevos proyectos.



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES



CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1 GENERALES

La Responsabilidad social es una herramienta institucional fundamental que permite establecer un modelo de gestión donde intervienen diversos actores y que aportan con el rol participativo en el cumplimiento de la responsabilidad social tanto de forma interna como externa.

Se levantó un auto diagnóstico de gestión de acuerdo a la ISO26000 en la Senplades matriz Quito y se tuvo los siguientes resultados:

- Un elemento a considerar en este aspecto es que la Institución donde se realiza este estudio es quien elabora el Plan Nacional del Buen Vivir, y el cumplimiento de los objetivos que están involucrados directamente con la comunidad y que es la base para la implementación a escala local en cada una de las áreas donde se pueda identificar impactos ambientales y sociales
- Dentro de la Institución se realizan algunas actividades donde se involucra a actores externos que forman parte de la comunidad ciudadana, como son las campañas para apoyar a los bomberos, poblaciones afectadas por fenómenos naturales, gente de extrema pobreza, entre otros



- Actualmente se llevan a cabo los Diálogos por la equidad y la justicia, donde no solo se aclara un tema de debate político sobre leyes sino también se difunde las acciones que se llevan a cabo y de los objetivos que este Gobierno emprende con el fin de evidenciar la equidad y justicia social en el país
- La organización mantiene relaciones transparentes con funcionarios de los gobiernos locales y representantes políticos actores importantes que comparten espacio de trabajos para la construcción de los planes de ordenamiento territorial
- La organización considera los beneficios de crear empleo directo, en lugar de utilizar acuerdos de trabajo temporal
- La organización ayuda a que otras organizaciones operen dentro del marco jurídico apropiado
- De acuerdo a cada una de las materias fundamentales determinadas como escasas se plantea una estrategia que viene alineada con un plan de acción estableciendo acciones por cada una de forma específica.

5.1.2. ESPECIFICAS POR MATERIA FUNDAMENTAL

Se concluye por cada una de las materias fundamentales, mencionando los resultados en cuanto a la respuesta positiva dada por los encuestados, estableciendo un ranking que permite ver en qué materia fundamental se ha tenido una mayor parte de respuestas en positivo. Lo que se evidencia en la Tabla 21 e ilustración No. 15.

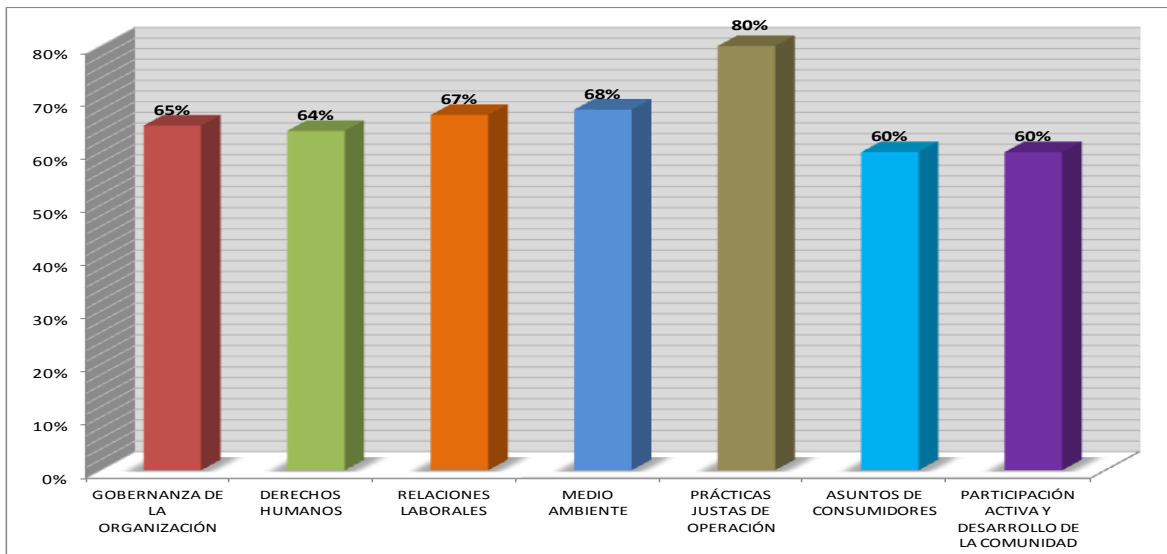
Tabla 22. Resultados positivos

MATERIA FUNDAMENTAL	RESPUESTAS POSITIVAS
Gobernanza de la organización	65%
Derechos humanos	64%
Relaciones laborales	67%
Medio ambiente	68%
Prácticas justas de operación	80%
Asuntos de consumidores	60%
Participación activa y desarrollo de la comunidad	60%

Fuente: Senplades, 2015-10-30

Elaborado por: la autora

Ilustración 15. Resultados positivos por materia fundamental



Fuente: Senplades, 2015-10-30



Elaborado por: la autora

De acuerdo a cada una de las materias fundamentales analizadas las de mayor aplicación por parte de la organización son las prácticas justas de operación con un 80% y el de menor aplicación es con un 60% en el tema de asunto de consumidores y participación activa y desarrollo de la comunidad. Es importante mencionar que de todas las materias fundamentales superan el 50% de cumplimiento lo que da una luz que la organización de alguna manera está aportando en el tema de responsabilidad social.

PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

- La Institución si entabla relaciones con organizaciones del entorno y propone proyectos
- La Institución conoce organizaciones del tercer sector del entorno
- La Institución colabora con organizaciones en proyectos sociales en curso
- La Institución se implica en proyectos que favorecen el espíritu emprendedor

PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN

- Las personas responsables de la Institución son un ejemplo de comportamiento ético
- La Institución es un referente en temas relacionados a la responsabilidad social
- La Institución promueve innovación en todo el personal



- La Institución protege la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores
- La Institución no realiza prácticas laborales injustas

ASUNTOS DE CONSUMIDORES

- La Institución cuenta con un compromiso continuo con la calidad e innovación
- La Institución presenta de forma clara la oferta de servicios a sus servidores
- La Institución no cuenta con un sistema para admitir, registrar y tramitar los reclamos de los clientes
- La Institución no cuenta con un sistema de gestión de reclamos
- La Institución no realiza evaluaciones de la satisfacción del cliente

MEDIO AMBIENTE

- La organización cuenta con una mejora continua que permite el control de residuos sólidos, es un claro ejemplo, con la implementación de tachos con separación de residuos, y los slogans que se envía a los correos institucionales, tratando de que se tome conciencia del consumo de luz y agua.
- La evaluación de impactos ambientales no se conoce, ni tampoco se ha logrado establecer un documento que permita evidenciar la metodología o resultados de la identificación, evaluación, prevención y mitigación que se requiere para cada impacto



- Como un aporte a la producción más limpia está en la fase de concientización donde se muestran valores alarmantes respecto al consumismo, con lo que es un punto de partida para empezar con medidas o estrategias para generar menos contaminación
- No se ha evidenciado el uso de tecnología y servicios ambientales apropiados dentro de la organización

RELACIONES LABORALES

- Existe confianza en la Institución en el sentido de que todo trabajo desempeñado por mujeres y hombres es reconocido legalmente cumpliendo en este caso con lo que señala la Ley Orgánica del Servidor Público - LOSEP como deberes y derechos del trabajador
- Se cumplen con las normas y leyes que permiten cumplir a los servidores con la ética laboral y profesional
- Ausencia de la importancia de un empleo estable, ya que al cumplir los dos años de servicio, la mayoría de servidores se han tenido que retirar de la institución a buscar empleo en otras instancias, ya que tampoco se han abierto los concursos de méritos y oposición como una oportunidad para acceder a mantener su empleo
- No existe con anticipación una comunicación de cambio de autoridades que de alguna manera afectan los puestos de trabajo de las personas bajo la modalidad de contrato, se genera incertidumbre por las nuevas autoridades en el cargo que aseguren una continuidad en el contrato anual
- Son muy pocos casos donde ha existido prácticas arbitrarias de despido



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

- Existe un alto grado de confianza de los servidores con la Institución en la protección de privacidad y los datos de carácter personal
- Es evidente que en la Institución no se ha identificado prácticas laborales injustas o abusivas por parte de las autoridades
- De parte de la Institución se ha identificado que habido un esfuerzo de proporcionar capacitaciones con el fin de aportar al desarrollo profesional de los servidores que están dentro de la Institución
- La Institución proporciona salarios y otras formas de remuneración en conformidad a las leyes laborales vigentes del país
- La Institución cumple con la obligación de afiliación al IESS al día
- La Institución proporciona a los trabajadores descanso y vacaciones anuales remuneradas
- La Institución no obstruye de ninguna manera a que los trabajadores formen sus propias organización como es la Asociación de trabajadores
- No se conoce a nivel de los servidores la existencia de una política de salud y seguridad ocupacional
- No se conoce la existencia de un estudio de riesgos para la salud
- No se evidencia programas paritarios
- No se cuenta con el equipo de protección de seguridad industrial, ni señalización para los diferentes puestos de trabajo
- La organización ha generado un alto nivel de confianza donde el trabajo es legalmente reconocido como empleado conforme a la ley, en este caso con la LOSEP



DERECHOS HUMANOS

- Dentro de la Institución se cuentan con políticas que se enfocan al cumplimiento de derechos humanos para la organización como es la no discriminación en relación con el empleo y la ocupación
- No cuentan con acciones que permitan establecer las causas que afectan a los derechos humanos
- No existe un medio que permita registrar el desempeño a lo largo del tiempo, para poder hacer los ajustes necesarios en las prioridades y el enfoque
- No se conoce que se cuente con un plan o documento que refleje acciones para tratar los impactos negativos de las decisiones y actividades
- No se detecta una cultura de corrupción en la organización
- Se realizan acciones que vienen vinculadas a la alineación al PNBV, tratando de tener siempre un enfoque de las mejores condiciones sociales y ambientales
- En la organización se detecta la libertad de opinión y expresión
- No se detecta formas de trabajo forzado ni tampoco trabajo infantil

GOBERNANZA DE LA ORGANIZACIÓN

- La importancia de la gobernanza de la organización de acuerdo a los encuestados responde al respeto de la no discriminación, mencionando que en las contrataciones si se reconoce este derecho y se evidencia en las diferentes áreas de la institución. Se demuestra que de parte de las autoridades si existen valores de transparencia al cumplir con lo que dicta la



Ley Orgánica de Transparencia y además el respeto de los directivos entre los distintos niveles jerárquicos.

- La falta de grupos de interés o llamados stakeholders demuestran una debilidad de la dirección ya que este es un factor importante para lograr una buena gestión social y prevenir la afectación en mayor o menor magnitud el funcionamiento de la Institución.
- Al no contar la identificación de grupos de interés no se puede establecer procesos de comunicación, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y la resolución de posibles conflictos
- Dentro del proceso de estructura de la Institución se puede identificar que han desarrollado objetivos y metas y esto se evidencia en las acciones que se han llevado cabo para cumplir con lo que menciona el PNBV 2013-2017, como es la implementación de una sala de lactancia, acceso a una comida saludable, se da oportunidades a los proveedores conformados por pequeñas empresas que pertenecen a economía popular y solidaria, iniciativas de talleres sobre la importancia de la lactancia materna, concursos de alimentación sana, el apoyo para la conformación de la asociación de empleados, evidenciado o reflejando un compromiso hacia la responsabilidad social
- No se evidencia presencia de incentivos económicos, pero incentivos no económicos sí; como las comunicaciones internas con mensajes que permiten tomar conciencia en el ámbito ambiental, talleres de la importancia de la lactancia materna, controles de salud en cuanto al peso en concordancia con una buena alimentación, consejos de buena alimentación y conocimiento de saberes ancestrales que de alguna forma hacen que los



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

servidores se sientan entusiasmados o incentivados en el interés por dichas acciones

- No se ha determinado la existencia de estudios que ayuden a determinar el uso eficiente de los recursos financieros, naturales y humanos

Determinación de fortalezas y debilidades identificadas

De acuerdo a la encuesta aplicada y los resultados obtenidos se pueden detectar por materia fundamental las fortalezas y debilidades, lo que servirá como base para determinar en qué partes o que acciones tomar para convertir las debilidades en fortalezas, y las fortalezas existentes potenciarlas y mantenerlas. Se evidencia en la siguiente Tabla 23.

Tabla 23. Fortalezas y debilidades

MATERIA FUNDAMENTAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
Participación activa y desarrollo de la comunidad	La organización comparte de forma transparente información pertinente, fácilmente accesible y comparable	Existe un sistema de recepción de quejas pero no se ha evidenciado el análisis, o una sistematización que permita la mejora de las mismas
	No utiliza medios que afecten a los parámetros como género, religión,	No existe un proceso claro que establezca procedimientos alternativos de resolución de



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	discapacidad, otros.	controversias y conflictos y de compensación
	Los contratos suscritos por la organización están escritos en lenguaje claro, legible y comprensible	
Prácticas justas de operación	No se identifican actos de corrupción, soborno, cohecho en la administración	La Institución no promueva innovación entre todo el personal
	La Institución es un referente en temas relacionados la responsabilidad social	La Institución no reconoce no premia los esfuerzos
	La Institución si protege la privacidad y los datos de carácter personal de los trabajadores	
	La Institución no realiza prácticas laborales injustas	
Asuntos de consumidores	La organización ha implementado dentro de sus	



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>políticas el respeto a los derechos de la propiedad así como el respeto a la Ley de propiedad intelectual</p>	
	<p>La organización jamás se ha visto involucrada en actividades que violen los derechos de la propiedad</p>	
Medio ambiente	<p>La organización cuenta con una mejora continua que permite mejorar día a día el control de residuos sólidos, es un claro ejemplo, con la implementación de tachos con separación de residuos, y los slogans que se envía a los correos institucionales, tratando de que tomemos conciencia en el ámbito de consumo de luz y agua</p>	<p>La evaluación de impactos ambientales no se conoce, ni tampoco se ha logrado establecer un documento que permita evidenciar la metodología o resultados de la identificación, evaluación, prevención y mitigación que se requiere para cada impacto</p>
	<p>Como un aporte a la producción más limpia está en la fase de concientización donde se</p>	<p>No se ha evidenciado el uso de tecnología y servicios ambientales apropiados dentro de la organización</p>



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>muestran valores alarmantes respecto al consumismo, con lo que es un punto de partida para empezar con medidas o estrategias para generar menos contaminación reduciendo el uso de materiales y energía, racionalizar el consumo de agua, eliminar o gestionar de forma segura los residuos sólidos.</p>	
		<p>Se desconoce si la organización toma en cuenta parámetros ambientales para las compras de equipos</p>
		<p>No existe un involucramiento con el entorno relacionadas con contaminación</p>
<p>Relaciones laborales</p>	<p>Existe confianza en la Institución en el sentido de que todo trabajo desempeñado por mujeres y</p>	<p>Ausencia de la importancia de un empleo seguro, ya que al cumplir los dos años de servicio, la mayoría de servidores se han</p>



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>hombres es reconocido legalmente cumpliendo en este caso con lo que señala la Ley Orgánica del Servidor Público - LOSEP como deberes y derechos con el trabajador</p>	<p>tenido que retirar de la institución a buscar empleo en otras instancias, ya que tampoco se han abierto los concursos de méritos y oposición como una oportunidad para acceder a mantener su empleo</p>
	<p>Se cumplen con las normas y leyes que permiten cumplir a los servidores con la ética laboral y profesional</p>	<p>No existe con anticipación una comunicación de cambio de autoridades que de alguna manera afectan los puestos de trabajo de las personas bajo la modalidad de contrato en espera de que las nuevas autoridades en el cargo aseguren una continuidad en el contrato anual</p>
	<p>Son muy pocos casos donde ha existido prácticas arbitraria de despido</p>	<p>No se conoce a nivel de los servidores la existencia de una política de salud y seguridad ocupacional</p>
	<p>Existe un alto grado de confianza de los servidores con la Institución en la</p>	<p>No se conoce la existencia de un estudio de riesgos</p>



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	protección de privacidad y los datos de carácter personal	
	Es evidente que en la Institución no se ha identificado prácticas laborales injustas, explotadoras o abusivas por parte de las autoridades	No se comunica acciones referentes a la prevención de lesiones, enfermedades y accidentes laborales
	De parte de la Institución se ha identificado que habido un esfuerzo de proporcionar capacitaciones con el fin de aportar al desarrollo profesional de los servidores que están dentro de la Institución	No se conoce que se registren o se investiguen incidentes y problemas en materia de salud y seguridad
	La Institución proporciona salarios y otras formas de remuneración en conformidad a las leyes laborales vigentes del país	No se abordado medidas que sumen para memorar o eliminar accidentes de trabajo
	La Institución cumple con la	No se ha visto interés para que



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	obligación de afiliación al IESS al día	se asesore en temas de responsabilidad social que tengan conocimiento en el tema
	La Institución proporciona a los trabajadores descanso y vacaciones anuales remuneradas	No se ha visto que se asegure a los trabajadores cuando son despedidos, en ver si tienen otra opción laboral que les permita salir
	La Institución reconoce a los trabajadores por las horas extraordinarias conforme a las leyes	No se evidencia programas paritarios
	La Institución no obstruye de ninguna manera a que los trabajadores formen sus propias organización como es la Asociación de trabajadores	No se cuenta con el equipo de protección de seguridad industrial, ni señalización para los diferentes puestos de trabajo
	La organización ha generado un alto nivel de confianza donde el trabajo es legalmente reconocido como empleado conforme a	



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	la ley, en este caso con la LOSEP	
Derechos humanos	Dentro de la Institución se cuentan con políticas que se enfocan al cumplimiento de derechos humanos para la organización como es la no discriminación en relación con el empleo y la ocupación	No existen medios para evaluar que las actividades existentes y propuestas puedan afectar a los derechos humanos
	No existen actos de corrupción	No existe una evaluación que permita hacer cambios de mejora
	No se establece alianzas formales o informales o relaciones contractuales con personas que cometan abusos de los derechos humanos, cada acción viene vinculada a la alineación al PNBV, tratando de tener siempre un enfoque de las mejores condiciones sociales y ambientales	No se conoce que se cuente con un plan o documento que refleje acciones para tratar los impactos negativos de las decisiones y actividades



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	En la organización se detecta la libertad de opinión y expresión	
	No se detecta formas de trabajo forzado ni tampoco trabajo infantil	
Gobernanza de la organización	Respeto de la no discriminación, mencionando que en las contrataciones si se reconoce este derecho y se evidencia en las diferentes áreas de la institución. Se demuestra que de parte de las autoridades si existen valores de transparencia al cumplir con lo que dicta la Ley Orgánica de Transparencia y además el respeto de los directivos entre los distintos niveles jerárquicos	La falta de grupos de interés o llamados stakeholders demuestran una debilidad de la dirección ya que este es un factor importante para lograr una buena gestión social y prevenir la afectación en mayor o menor magnitud el funcionamiento de la Institución



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	<p>No se evidencia presencia de incentivos económicos, pero incentivos económicos si se refleja tales como las comunicaciones internas con mensajes que permiten tomar conciencia en el ámbito ambiental, talleres de la importancia de la lactancia materna, controles de salud en cuanto al peso en concordancia con una buen alimentación, consejos de buena alimentación y conocimiento de saberes ancestrales que de alguna forma hacen que los servidores se sientan entusiasmados o incentivados en el interés por dichas acciones</p>	<p>Al no contar la identificación de grupos de interés no se puede establecer procesos de comunicación, identificando áreas de acuerdo y desacuerdo y la resolución de posibles conflicto</p>
		<p>No se ha determinado la existencia de estudios que</p>



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	FORTALEZAS	DEBILIDADES
		ayuden a determinar el uso eficiente de los recursos financieros, naturales y humanos
		No se comunica de cambios a toda la Institución

Elaborado por: la autora

5.2 RECOMENDACIONES

La Institución debe contar con elementos que demuestren el cumplimiento de responsabilidad social a través de memorias de sostenibilidad, códigos de conducta, códigos éticos o planes de formación.

La Institución debe contar con una estrategia institucional bien definida, una misión que involucre a los stakeholders. Debe contar con un plan de acción que contenga indicadores que permitan valorar el cumplimiento o incumplimiento de las acciones.



MEMORIAS DE SOSTENIBILIDAD, CÓDIGOS DE CONDUCTA, CÓDIGOS ÉTICOS O PLANES DE FORMACIÓN

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

Es un documento que va a permitir procesar información de la Institución sobre el desempeño económico, ambiental, social y de gobierno, con el objetivo de determinar impactos o efectos que permitan realizar mejoras en las operaciones haciéndoles más sostenibles, además de permitir una futura evaluación de desempeño creando indicadores que permitan medir el desempeño, creación de metas y la mejora continua.

Existen diversos formatos de presentación, pero el que se considera más completo y conocido a nivel mundial es el Global Reporting Initiative (GRI). Desde el punto de vista institucional se forman algunas institucionalidades como el CERES y PNUMA que aportan en el ámbito social y ambiental que forman parte de lo que se conoce responsabilidad social.

Como un esquema resumido se pueden considerar el siguiente contenido:

Perfil de la Institución, que puede incluir: quien es Senplades y que hace, la historia Institucional, elementos orientadores (misión, visión, valores), descripción del flujo de procesos, plan operativo donde están las políticas, objetivos, estrategias, metas e indicadores de gestión por área, plan de mejoras en caso de que exista en algún proceso, estructura orgánica, cumplimiento legal.



RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Desempeño económico, que puede incluir: inversiones, cumplimiento tributario, gastos, relación con proveedores, seguros, logros, compromisos, testimonios

Talento humano, que puede incluir: composición, beneficios, capacitación, evaluación de desempeño, seguridad y salud ocupacional, equidad e igualdad, canales de comunicación, logros, compromisos, testimonios

Cuidado al ambiente, que puede incluir: consumos (agua, luz, papel, plástico, etc.), gestión de desechos, logros, compromisos, testimonios

Responsabilidad de los productos, que puede incluir: productos resultantes de las actividades institucionales, logros, compromisos

Sociedad, que puede incluir: mapeo de grupos de interés, entorno social, plan de relacionamiento comunitario, estructura del programa de compensación social, inversión social, convenios y proyectos con la comunidad

Indicadores que permiten establecer una línea base y los avances en el tiempo de la gestión realizada

Como resultado de esta memoria esta la obtención de una declaración de control del nivel de aplicación de GRI.



CÓDIGOS DE CONDUCTA

Es un documento donde se escriben los valores y principios con que cuenta la Institución y genera confianza con sus stakeholders, protección contra publicidad negativa, satisfacción de los servidores públicos, credibilidad y transparencia.

CÓDIGOS ÉTICOS

Es un documento que cuenta con el aval del Ministerio de Trabajo, y tiene como objeto plasmar principios y valores con los cuales se va alcanzar la misión, visión y objetivos de la Institución, así como motivar a los servidores públicos vivir en un adecuado medio laboral.

Este código es de carácter obligatorio y se encuentra bajo el cumplimiento del marco legal numeral 4 del art. 3 y el numeral 12 del art. 83 de la Constitución de la República del Ecuador “garantizar la ética laica como sustento del quehacer público y el ordenamiento jurídico, y que las y los ecuatorianos deberán ejercer su profesión u oficio con sujeción a la ética”

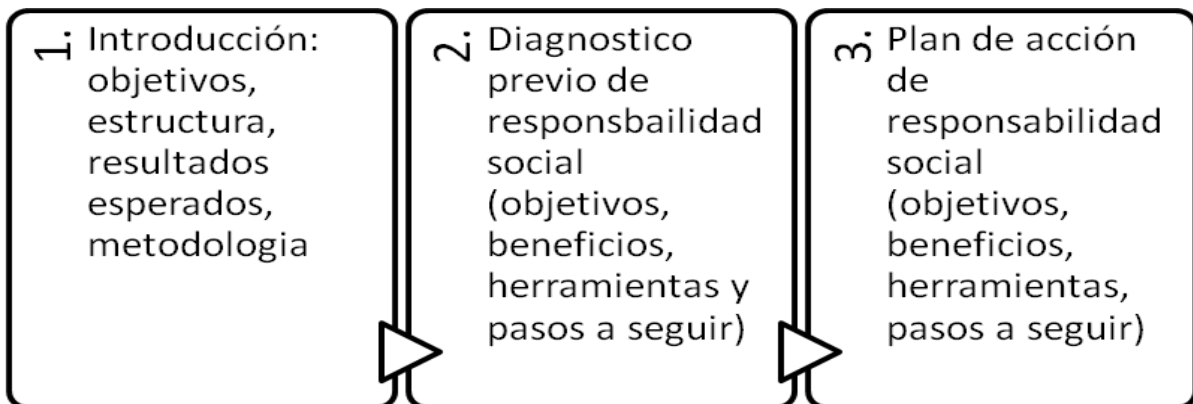
Es importante conocer que se cuenta desde el 9 de diciembre de 2015 con un código de ética para los funcionarios públicos de la función ejecutiva que nació en conmemoración del día internacional de lucha contra la corrupción.

El contenido recomendable es: objetivo, ámbito de aplicación, valores y principios, responsabilidades y compromisos, conformación del comité de ética.

IMPLEMENTACIÓN DEL PLAN DE ACCIÓN

Se debe elaborar un plan de responsabilidad social institucional que se conforme con el siguiente contenido:

Ilustración 16. Pasos para elaboración de un plan de responsabilidad social



Elaborado por: la autora

INTRODUCCIÓN

Como una base para iniciar el plan acción se obtuvo información a través de un trabajo de campo en la Institución que consistió en la elaboración de encuestas en las diferentes áreas logrando identificar así puntos críticos que no se están tomando en cuenta en cada una de las materias fundamentales de la responsabilidad social.



DIAGNÓSTICO

ANÁLISIS DE INFORMACIÓN

Hay que reconocer la importancia de la responsabilidad social así como también la falta de elementos normativos que sean certificables. Uno de los grandes retos es la cantidad de aspectos que cubre el tema de responsabilidad social.

De acuerdo a la información levantada se determinó que más del 50% la Institución cumple con los parámetros que se establece dentro de cada una de las materias fundamentales, y que implica que ese porcentaje faltante para llegar al 100% debe ser considerado y manejarlo de una manera adecuado para su cumplimiento.

HERRAMIENTAS DISPONIBLES

De las herramientas que se cuenta, donde existe una relación directa de la responsabilidad social, se puede mencionar los siguientes:

Tabla 24. Aspectos de la Responsabilidad social y herramientas de gestión

Instrumento	Entorno Social		Medio Ambiente	Grupos de Interés	Calidad
	Derechos y Riesgos Laborales	Sociedad			
Pacto Mundial de las Naciones Unidas	+++	+++	++	++	+
SGE 21	+++	+++	++	++	+
EFQM	++	+	++	++	+++
ISO 14001			+++	+	
EMAS			+++	+	
Social Accountability 8000	+++	+++		+	
OHSAS 18001	+++			+	
UNE 81900	+++			+	
ISO 9001	+		+	+	+++
AA 1000	+	+	+	+++	+
Global Reporting Initiative - GRI	++	++	++	+++	+

+++ Importancia alta ++ Importancia media + Importancia baja

Fuente: Cuaderno 1 El diagnóstico previo y el plan de acción en Responsabilidad social, 2008. Cámara Valencia.

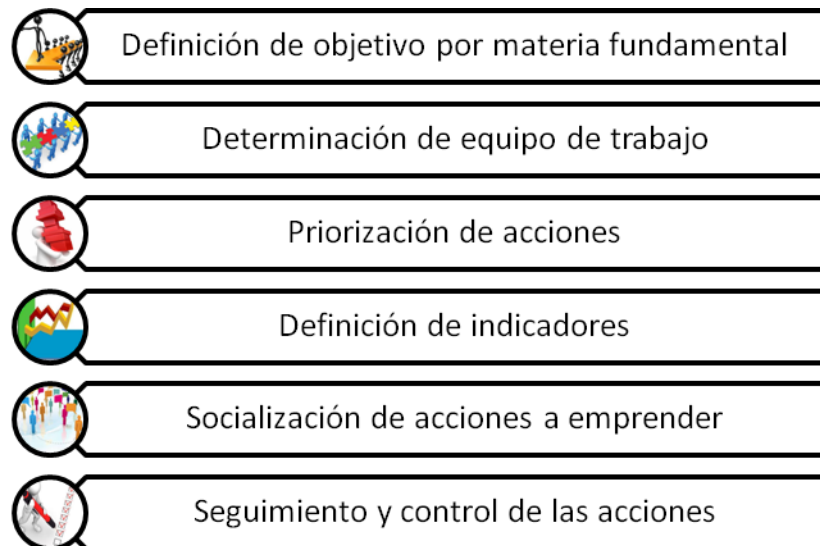
Para la aplicación de cada una de las herramientas es importante tomar en cuenta las limitaciones de recursos técnicos y económicos. La metodología que se aplique debe ser acorde al rol de la Institución y adaptable a la estructura organizacional que le permita actuar en los diferentes campos de acción de la responsabilidad social.

PLAN DE ACCIÓN

Como primer paso se debe difundir los resultados del diagnóstico levantado para que en un futuro se pueda realizar una mejora en aquellos procesos identificados como faltantes.

Los pasos fundamentales para la implementación son los siguientes:

Ilustración 17. Pasos a seguir para la planificación



Fuente: Cuaderno 1 El diagnóstico previo y el plan de acción en Responsabilidad social, 2008. Cámara Valencia

Elaborado por: la autora



Definición de objetivo por materia fundamental

La Institución debe preguntarse hacia donde se dirige a largo plazo y en que desea convertirse. La respuesta está en la misión y visión Institucional.

Determinación de equipo de trabajo

Una vez que se sabe a dónde se dirige la Institución es importante identificar personal competente en los ámbitos de cada una de las materias fundamentales para poder establecer acciones y emprendimientos partiendo de una coordinación ordenada del personal.

Priorización de acciones

El proceso de priorización de acciones se deberá realizar en función de los objetivos planteados y deberá contener el ámbito de trabajo, acciones propuestas, los criterios de valoración en función del costo, factibilidad y la importancia, teniendo el resultado final de la priorización.

Los rangos que se pueden considerar para la priorización pueden ser los siguientes:



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Tabla 25. Criterios de priorización

CRITERIOS	VALORACIÓN	
COSTO	1 POCO VIABLE	5 VIABLE
FACTIBILIDAD	1 POCO FACTIBLE	5 FACTIBLE
IMPORTANCIA	1 POCO IMPORTANTE	5 IMPORTANTE

Elaborado por: la autora

El valor final será la suma de los parciales. Las que obtengan mayor puntaje serán las más prioritarias.

Definición de indicadores

Se diseñan los indicadores con el objeto de medir el avance de ejecución de las acciones y se establecerá: objetivos, acciones, indicador, forma de cálculo, responsable, meta, valor inicial, valor alcanzado.



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Tabla 26. Indicadores

MATERIA FUNDAMENTAL	ACTIVIDAD	INDICADOR	FORMULA
Gobernanza de la organización	Describir los sistemas de gobierno y las responsabilidades.	Número de mecanismos para que los empleados provean recomendaciones al cuerpo superior de gobierno	# de mecanismos acogidos/ # de mecanismo totales propuestos
		Número de procesos implementados para que el órgano superior garantice que no se produzcan conflictos de intereses	# de procesos implementados/# procesos totales propuestos
		Número de procesos para determinar la calificación y experiencia de los miembros del cuerpo superior de gobierno	# de procesos aplicables/ # de procesos totales planificados
	Declaraciones de los compromisos de la Institución	Existencia de misión, visión, valores, códigos de ética y principios	# elementos orientadores aprobados/# elementos orientadores propuestos
		Cumplimiento anual de la rendición de	Presentación de informe



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	ACTIVIDAD	INDICADOR	FORMULA
		cuentas por parte de los lideres	anual/generación de informes borrador
		Número de procesos de comunicación en dos direcciones con sus partes interesadas	# de procesos de comunicación en dos direcciones/ # de procesos de comunicación totales
Derechos humanos	Reconocimiento y respeto a los derechos humanos como los conceptos de equidad y justicia social	Número de políticas de derechos humanos	# de políticas aplicables/ # total de políticas generadas
		Número de impactos negativos de las decisiones y actividades	# de impactos negativos/# de impactos totales
		Ausencia de derechos políticos o civiles	# de derechos políticos o civiles/# de derechos totales
		Casos identificados por cultura de corrupción	# de casos de cultura por corrupción/# de casos totales de cultura varios
		Número de casos de Discriminación laboral	# de casos de discriminación laboral/# de casos totales
		Expresiones de libertad de opinión o	# de casos de expresión de libertad de



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	ACTIVIDAD	INDICADOR	FORMULA
		expresión	expresión tomados en cuenta/# de casos de expresión de libertad de expresión
		Actos que expresen libertad de asociación	# de actos de libertad de asociación/# total de actos
		Formas de trabajo forzoso u obligatorio	# de casos de trabajo forzoso/# de casos de trabajo total
		Reconocimiento legal de los empleados	# de empleados reconocidos/# de empleados totales
		Número de políticas que rescaten la igualdad de oportunidades	# de políticas aplicables/# de políticas generadas
		Número de prácticas arbitrarias o discriminatorias en prácticas laborales	# de prácticas aplicables/# de prácticas generadas totales
		Número de políticas para protección de privacidad y datos de carácter	# de políticas aplicables/# de políticas generadas



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	ACTIVIDAD	INDICADOR	FORMULA
		personal de los trabajadores	
		Número de políticas para proporcionar condiciones de trabajo decentes en relación a salarios	# de políticas aplicables/# de políticas generadas
		Monto por pago de horas extras de acuerdo a la Ley vigente	Presupuesto destinado para pago de horas extra/Presupuesto total
		Existencia de política de salud y seguridad ocupacional	# de políticas aplicables/# de políticas generadas
		Existencia de principios de gestión de la salud y la seguridad	# de principios existentes/# de principios propuestos
		Medidas de control de riesgos para la salud y seguridad	# medidas de control de riesgos/ # de medidas totales de riesgos
		Equipo de seguridad necesario	Inventario de equipo de seguridad/ número de trabajadores
		Número de incidentes y accidentes en	# de accidentes/# total de días



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	ACTIVIDAD	INDICADOR	FORMULA
		materia de salud y seguridad	trabajados
		Adopción de normas en los riesgos de salud y seguridad ocupacional	# de normas de riesgos aplicados/# total de normas de riesgos
Medio ambiente	Buen uso sobre los recursos,	Porcentaje total de consumo de energía	% consumo de energía
		Mw/h en ahorro de energía debido a la conservación	Mw/h ahorro/ Mw/h consumido
		Iniciativas para reducir el consumo de energía	# iniciativas aplicadas/ # de iniciativas planificadas
		Iniciativas para reducir emisiones	# iniciativas aplicadas/ # de iniciativas planificadas
		Iniciativas para reducir el consumo de agua	
		Iniciativas para reducir el consumo de residuos	# iniciativas aplicadas/ # de iniciativas planificadas



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	ACTIVIDAD	INDICADOR	FORMULA
		Existencia de Plan de emergencia frente a accidentes ambientales	Existencia de Plan de emergencia frente a accidentes ambientales
		Existencia del programa de prevención y preparación ante accidentes e incidentes ambientales	Existencia del programa de prevención y preparación ante accidentes e incidentes ambientales
		Fuentes de contaminación	# de fuentes de contaminación
		Impactos negativos potenciales sobre el medio biótico y abiótico	# de impactos potenciales/# total de impactos
		Costos de los impactos ambientales	Presupuesto asignado a costos ambientales/ presupuesto total
Prácticas justas de operación	Relaciones con prácticas justas de operación en ámbitos de anticorrupción,	Número de políticas y prácticas que combaten la corrupción	# de políticas aplicables/# de políticas generadas
		Existencia de Políticas para manejar los conflictos de interés	# de políticas aplicables/# de políticas generadas
		Número de políticas que respecto a	# de políticas aplicables/# de políticas



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	ACTIVIDAD	INDICADOR	FORMULA
	participación responsable y respeto a los derechos de propiedad	los derechos de la propiedad y el conocimiento tradicional	generadas
Asuntos de consumidores	Proporcionar información relevante, transparente y precisa	Establecimiento del ciclo de vida de los productos	Ciclo de vida de los productos
		Número total de incidentes derivados del incumplimiento la regulación legal	Cumplimiento de regulaciones/regulaciones
		Estudios de calidad enfocados a la satisfacción de los clientes	# estudios realizados/ # estudios totales
		Número total de reclamos debidamente procesados	# reclamos procesados/#total de reclamos
Participación activa y	Contribuir con las comunidades a	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar los	# impactos evaluados/# impactos totales identificados



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

MATERIA FUNDAMENTAL	ACTIVIDAD	INDICADOR	FORMULA
desarrollo de la comunidad	través de su participación y apoyo	impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la Institución	
		Operaciones con posibles impactos negativos sobre las comunidades	# impactos negativos/ # impactos totales
		Medidas de prevención y mitigación implementadas para atender posibles impactos sobre las comunidades	# medidas adoptadas/ # medidas totales propuestas o generadas
		Presupuesto destinado para ayuda comunitaria	Presupuesto para ayuda comunitaria/ presupuesto total

Elaborado por: la autora



Socialización de acciones a emprender

Una vez aprobadas por la Dirección de la Institución todas las acciones deberán ser puestas en conocimiento de todos los servidores públicos.

Seguimiento y control de las acciones

Utilizando los indicadores generadores se realizara un seguimiento y control periódico.

Acciones a llevar a cabo

A continuación se detalla el plan de acción y las actividades que se propone y el tiempo de ejecución, los mismos que serán evaluados con los indicadores mencionados.



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Tabla 27. Plan de acción y las actividades

MATERIA FUNDAMENTAL	PLAN DE ACCION	ACTIVIDADES	TIEMPO
<i>Gobernanza de la organización</i>	<i>Implementación de medidas para lograr los objetivos con enfoque a la responsabilidad social</i>	<i>Desarrollar estrategias, objetivos y metas que reflejen el compromiso de responsabilidad social</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Rendición de cuentas por parte de la autoridad máxima</i>	<i>1 vez al año</i>
		<i>Implementación de principios de la responsabilidad social</i>	<i>6 meses</i>
		<i>Incentivos por tomar medidas que aporten a la responsabilidad social</i>	<i>4 meses</i>
		<i>Identificación de áreas de acuerdo y desacuerdo y negociación para resolver posibles conflictos</i>	<i>3 meses</i>
		<i>Registro de la implementación de las decisiones para asegurar que se cumplan</i>	<i>2 meses</i>
<i>Derechos humanos</i>	<i>Identificación de la responsabilidad de la Institución en prevenir violación de</i>	<i>Implementación de política de derechos humanos</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Creación de medios para evaluar que las actividades que realiza la Institución no afecten a los derechos humanos</i>	<i>3 meses</i>
		<i>Actividades que defiendan y cumplan con los derechos humanos</i>	<i>5 meses</i>



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Tabla 27. Plan de acción y las actividades

MATERIA FUNDAMENTAL	PLAN DE ACCION	ACTIVIDADES	TIEMPO
	los derechos humanos		
<i>Prácticas laborales</i>	<i>Identificación de políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro de la Institución</i>	<i>Normas internas de talento humano coherentes con la normativa laboral</i>	<i>5 meses</i>
		<i>Realizar un plan que permita el trabajo seguro y estabilidad</i>	<i>3 meses</i>
		<i>Aplicar políticas de confidencialidad</i>	<i>2 meses</i>
		<i>Evaluar el cumplimiento de la normativa laboral</i>	<i>2 meses</i>
		<i>Evaluar las condiciones de trabajo</i>	<i>4 meses</i>
		<i>Aplicar políticas de salud y seguridad en el puesto de trabajo</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Manejar formatos que permitan notificar accidentes e incidentes de trabajo</i>	<i>2 meses</i>
		<i>Generar programas que permitan el crecimiento profesional</i>	<i>2 meses</i>
<i>Medio Ambiente</i>	<i>Adoptar un enfoque integrado que</i>	<i>Levantar una línea base de los impactos ambientales generados por la institución</i>	<i>5 meses</i>

Tabla 27. Plan de acción y las actividades

MATERIA FUNDAMENTAL	PLAN DE ACCION	ACTIVIDADES	TIEMPO
	<i>considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades</i>	<i>Implementar programas que permitan mitigar los impactos ambientales</i>	<i>2 meses</i>
		<i>Evaluar los impactos ambientales antes de iniciar de una actividad</i>	<i>2 meses</i>
		<i>Adoptar tecnologías ambientalmente amigables</i>	<i>6 meses</i>
		<i>En las compras tomar en cuenta el desempeño ambiental</i>	
		<i>Implementar programas de gestión de manejo de residuos y consumos (luz, agua, etc.)</i>	<i>2 meses</i>
<i>Prácticas justas de operación</i>	<i>Adoptar prácticas justas de operación con conducta ética con otras organizaciones</i>	<i>Implementar políticas que combatan la corrupción</i>	<i>2 meses</i>
		<i>Asegurar que la remuneración de los empleados sea adecuada</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Dar a conocer abiertamente los productos y servicios de la Institución</i>	<i>1 vez año</i>
		<i>Utilizar contratos claros en sus condiciones</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Evaluar los riesgos laborales</i>	<i>3 meses</i>



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Tabla 27. Plan de acción y las actividades

MATERIA FUNDAMENTAL	PLAN DE ACCION	ACTIVIDADES	TIEMPO
		<i>Mejorar las prácticas para responder a las quejas</i>	<i>4 meses</i>
<i>Participación activa y desarrollo de la comunidad</i>	<i>Lograr la participación activa de la comunidad para contribuir al desarrollo de la comunidad</i>	<i>Reconocer los derechos de la comunidad a tomar decisiones con relación a la comunidad</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Reconocer y dar la debida consideración a las características: cultura, religión, tradición e historia</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Reconocer el valor de trabajar en alianzas con otras organizaciones, apoyando el intercambio de experiencias</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Erradicar la pobreza</i>	<i>8 meses</i>
		<i>Promover la igualdad entre los sexos</i>	<i>2 meses</i>
		<i>Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente</i>	<i>2 meses</i>
		<i>Mantener relaciones transparentes con la comunidad</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Formular políticas para la implementación de programas de desarrollo respetando los derechos y opiniones</i>	<i>2 meses</i>
		<i>Promover actividades culturales</i>	<i>3 meses</i>



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

Tabla 27. Plan de acción y las actividades

MATERIA FUNDAMENTAL	PLAN DE ACCION	ACTIVIDADES	TIEMPO
		<i>Adoptar prácticas que permitan la transferencia y la difusión tecnológica</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Considerar la preferencia a los productos y servicios a los proveedores locales</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Fomentar el uso eficiente de los recursos disponibles</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Cumplir con sus responsabilidades de pago de impuestos</i>	<i>1 mes</i>
		<i>Promover la buena salud para prevenir enfermedades laborales</i>	<i>2 meses</i>

Elaborado por: la autora



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

BIBLIOGRAFÍA



BIBLIOGRAFÍA

Asamblea Nacional Constituyente. (2008). Constitución de la República del Ecuador. Quito- Ecuador.

Acosta, A. (2010). *El Buen Vivir en el camino del post-desarrollo. Una lectura desde la Constitución de Montecristi*. Quito: Fundación Friedrich Ebert.

CAF. (2010). *Gobierno corporativo: lo que todo empresario debe saber*. Bolivia: Corporación Andina de fomento.

Chang, Ha-Joon (2007). *La administración de la inversión pública*. Nueva York: Naciones Unidas

Contraloría general de La Unión-CGU. (2010). *La responsabilidad social de las empresas en el combate a la corrupción*. Brasil: BNDES

CERES. (2012). *La responsabilidad social empresarial y el cumplimiento de los objetivos de desarrollo del milenio*. Ecuador

Crea business idea.(2012). *Guía de buenas prácticas en materia de creatividad empresarial*. Colombia.

EKOS negocios. (2011). *Empresas con responsabilidad corporativa*. Ecuador.

Giorgio Federico. (2012). *Benchmarking en el sector público*. Argentina



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

IDE. (2012). *Responsabilidad social de empresas del Ecuador 2012*. Ecuador

Ley Orgánica de Empresas Públicas. (2009). Registro Oficial Suplemento 48 de 16 de octubre de 2009

López Lourdes. Autonomía y heteronomía en la responsabilidad social de la empresa.

Norma ISO 26000. (2010). *Guía sobre responsabilidad social*. Agosto 2010

Senplades (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo) (2013). *Plan Nacional para el Buen Vivir 2013-2017*. Ecuador

Senplades (Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo) (2014). *Empresas públicas y planificación*. Ecuador

Torresano Mónica. (2012). *Responsabilidad social de empresas del Ecuador 2012*. Ecuador

Valverde Jeannette, Bermúdez Juan. (2012). *Así se hace: Gestión de la responsabilidad social empresarial y casos de buenas prácticas*. 2012. Costa Rica



SIGLAS

AA:	AcountAbility
ACDE:	Asociación Cristiana de Dirigentes de Empresa
CERES:	Consortio Ecuatoriano para la Responsabilidad Social
CDE:	Correos del Ecuador
CO ₂ :	Dióxido de carbono
EP:	Empresa Pública
EPM:	Empresa Pública de Medellín
GRI:	Global Reporting Initiative
ISO:	International Organization for Standardization
IRSE:	Instituto de Responsabilidad Social del Ecuador
JDL:	Jefatura de Desarrollo Local
LOSEP:	Ley Orgánica del Servidor Público
LOEP:	Ley Orgánica de Empresas Públicas



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

OCDE:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
OGE&EE:	Optimización Generación Eléctrica y Eficiencia Energética
OSHA:	Occupational Safety and Health Administration
ONU:	Organización de las Naciones Unidas
OIT:	Organización Internacional de Trabajo
PDCA:	Planificar-Hacer-Verificar-Actuar
PNUMA:	Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente
SENPLADES:	Secretaría Nacional de Planificación
WWF:	World Wildlife Fund



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARIA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

ANEXOS



**RESPONSABILIDAD SOCIAL EN EL SECTOR PÚBLICO. CASO: SECRETARÍA
NACIONAL DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO. MATRIZ QUITO**

Maestría en Gestión del Desarrollo Local Comunitario

Autor: Inés Patricia Arias Machado

ANEXOS: ENCUESTAS