

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA  
CORPORACIÓN CALOR DE HOGAR

MARÍN HERNÁNDEZ LIZMARLY JULIETH

FUNDACION UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ  
ESCUELA DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
MEDELLIN

2015

MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA  
CORPORACIÓN CALOR DE HOGAR

MARÍN HERNÁNDEZ LIZMARLY JULIETH

Trabajo de grado para optar al título de  
Especialista en Gestión de Responsabilidad Social Empresarial

Mag. Martha del Socorro Álzate Cárdenas

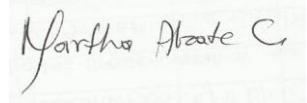
Asesora

FUNDACION UNIVERSITARIA LUIS AMIGÓ  
ESCUELA DE POSGRADOS  
ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN DE LA  
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL  
MEDELLIN

2015

## **NOTA DE ACEPTACIÓN**

El Trabajo de grado contiene una propuesta acorde con el perfil de la Especialización en Gestión de Responsabilidad Social Empresarial, con un apoyo teórico adecuada y suficiente, análisis a profundidad teniendo en cuenta un diagnóstico con metodologías convenientes, un plan estratégico o táctico y claridad escritural que puede mirarse desde la coherencia, redacción y construcción de ideas.



---

**Martha Alzate Cárdenas**

**Docente asesora**

**Medellín, marzo de 2015**

## Tabla de contenido

1.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO .....	18
1.1	Descripción de la idea .....	18
1.2	Antecedentes de la idea.....	18
2	PROBLEMA DE INTERVENCIÓN .....	31
2.1	. Diagnóstico del problema de intervención .....	31
2.2	. Descripción del problema de intervención .....	32
3.	DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL .....	34
3.1	Delimitación espacial .....	34
3.2	Delimitación temporal .....	35
4.	OBJETIVOS DEL TRABAJO DE GRADO.....	36
4.1	. Objetivo general.....	36
4.2	. Objetivos específicos.....	36
5	JUSTIFICACIÓN .....	37
6	MARCO REFERENCIAL .....	39
6.1.	Marco teórico.....	39
6.1.1	<i>Pacto Global</i> .....	39
6.1.2	<i>Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial</i> .....	41
6.1.3	<i>La Responsabilidad Social y el Medio Ambiente</i> .....	47
6.1.4	<i>Responsabilidad Social y Mercadeo Social</i> .....	50
6.1.5	<i>La Responsabilidad Social en las ONG</i> .....	52
6.2.	Marco Legal.....	55
7	DISEÑO METODOLÓGICO.....	59
7. 1	ANÁLISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO.....	60
7.2	Entrevista .....	60
7.3	Matriz DOFA.....	63
8.	PROPUESTA MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA CORPORACIÓN CALOR DE HOGAR .....	68
8.1	Objetivo General.....	68

8.2 Objetivos Específicos.....	68
8.3 Justificación.....	68
8.4 Políticas de la Corporación Calor de Hogar.....	69
La Corporación forma parte de la Mesa del Adulto Mayor de la Federación Antioqueña de ONG, de la Red Pro habitantes de la Calle, de la Red de Asistencia Social al Adulto Mayor y de la Federación Iberoamericana de Asociaciones de Adultos Mayores FIAPAM. ....	75
8.5 Plan Operativo.....	76
8.5 Modelo de RSE de la Corporación Calor de Hogar.....	107
9. RECURSOS PARA EL TRABAJO DE GRADO .....	108
9.1 Recursos humanos .....	108
9.2 Recursos institucionales.....	108
9.3 Recursos financieros .....	109
10. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE GRADO .....	110
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	112

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Áreas de interés para la Corporación Calor de Hogar .....	20
Tabla 2 Diagnóstico del Problema de Intervención .....	31
Tabla 3 Marco Legal .....	55
Tabla 4 Matriz DOFA .....	63
Tabla 5 Plan Operativo .....	76
Tabla 6 Cronograma del Modelo RSE.....	91
Tabla 7 Presupuesto.....	97
Tabla 8 Recursos Financieros .....	109
Tabla 9 Cronograma Desarrollo del Trabajo .....	110

**LISTA DE IMÁGENES**

Imagen 1 Según (Vidal, et.al. Feb 2005) .....53  
Imagen 2 Modelo de RSE Calor de Hogar .....107

## **LISTA DE ANEXOS**

<b>ANEXOS A</b> Acta de Entrega de Modelo RSE.....	116
<b>ANEXOS B</b> Entrevista a la Directora Administrativa Corporación Calor de Hogar .....	117
<b>ANEXOS C</b> Carta Autorización para Publicación .....	121

## INTRODUCCIÓN

La Responsabilidad Social Empresarial (RSE), según información recopilada durante la especialización es la capacidad de respuesta de una empresa frente a una demanda interna y externa para realizar actividades más allá de lo exigido por la ley, es aquello voluntario que contribuye al mejoramiento de la calidad de vida de la población en general.

Las ventajas de implementar la Responsabilidad Social Empresarial en las ONG, se constituyen en la importancia de realizar un aporte social, ambiental y laboral, no solo desde la razón social de cada Fundación o Corporación, si no que de igual manera realizar un trabajo interno voluntario que realmente realice un aporte a la sociedad y al medio ambiente.

Es un error común que las empresas consideren que la RSE es un proyecto de grandes proporciones, o que solo aplica a las grandes empresas y multinacionales, más aún en Colombia y en Latinoamérica donde las empresas medianas y pequeñas tienen un gran aporte a la economía.

En la Corporación Calor de hogar es de gran importancia implementar el modelo de RSE, ya que desde esta institución se generan acciones que contribuyen al mejoramiento de la calidad de vida de las personas mayores, y de la comunidad en general, pero estas acciones aún no están encaminadas correctamente hacia el enfoque directo de empresa socialmente responsable.

A continuación se describen las etapas en que se desarrolló el proyecto de grado y como está organizado: en la primera parte se plantea la idea del proyecto, y el problema encontrado, en dónde se refiere la realización del modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la Corporación Calor de Hogar, y los objetivos necesarios para el logro del proyecto.

En la segunda parte se encuentra el marco teórico dónde se relaciona teóricamente la definición de RSE según varios autores y dónde se elige el modelo a seguir para ser implementado en el trabajo de grado, de igual manera se describe los diferentes enfoques.

Consecutivamente se encuentra el diseño metodológico, donde se evidencia las fuentes a utilizar, como la entrevista realizada a las directivas de la corporación.

Se continúa con la presentación del modelo de RSE de la corporación Calor de Hogar, donde se describe sus objetivos, y la propuesta anual que se implementara con cada una de sus actividades, de igual manera se anexa el diseño estructural del modelo teniendo en cuenta los colores institucionales.

Del mismo modo se relaciona el cronograma de actividades que describe como se realizó la ejecución del proyecto.

## **GLOSARIO**

### **Análisis de riesgo**

Estudio o evaluación de las circunstancias, eventualidades o contingencias que – en el desarrollo de un proyecto, obra o actividad– pueden generar peligro o daño a la salud humana, al ambiente o a los recursos naturales.

### **Certificación**

Proceso mediante el cual una entidad debidamente acreditada confirma la capacidad de una empresa o producto para cumplir con las exigencias de una norma.

### **Desarrollo**

Es una corriente de pensamiento económico que en sus comienzos fue sinónimo de crecimiento económico. En la década de los años 50's y 60's, desarrollo económico era definido como un mejoramiento sostenido en bienestar material, que se reflejaba en un creciente flujo de bienes y servicios.

### **Desarrollo sostenible**

Es aquel que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones para satisfacer sus propias necesidades. Al mismo tiempo que distribuye de forma más equitativa las ventajas del progreso económico, preserva el medio ambiente local y global y fomenta una auténtica mejora de la calidad de vida.

### **Plan de manejo ambiental**

Establecimiento detallado de las acciones que se requieren para prevenir, mitigar, controlar y compensar los posibles impactos ambientales negativos, o aquel que busca acentuar los impactos positivos, causados en el desarrollo de un proyecto,

obra o actividad. El plan de manejo ambiental incluye los planes de seguimiento y participación ciudadana.

### **Marketing con causa**

Herramienta importante para generar conciencia y ayudar a solucionar problemas comunitarios. Como dice Vivian Blair, asesora del CEMEFI<sup>7</sup>. Cuando se utiliza este concepto, la empresa puede cumplir con su responsabilidad social, al mismo tiempo que atraen a los consumidores e incrementan sus ventas.

### **Marketing social**

Instrumento para lograr un cambio de conducta favorable en las personas que integran las sociedades. Modelo de mercadeo social de utilidad del mercadeo para resolver problemas sociales y de salud.

La organización debe determinar las necesidades, los anhelos y los intereses de los mercados que sean su meta y ofrecerles las satisfacciones deseadas, con mayor eficiencia y eficacia que la competencia, de tal manera que conserve o mejore el bienestar de los consumidores y de la sociedad. Según Kotler.

### **Mercadeo con causa**

Es un instrumento versátil que brinda visibilidad a la empresa, engrandece la imagen corporativa, genera ventas mayores, promueve la compra de productos y aumenta la recordación y el reconocimiento de marca. A su vez, sirve a la empresa para reforzar su base de consumidores y alcanzar nuevos segmentos de mercado P. Rajan y Anil Menon, autores del artículo Marketing Related with acause.

### **Mercadeo social**

Rama del campo de mercadeo que se ocupa de las relaciones de intercambio con beneficio, mirando en el trasfondo de dicha relación, para encontrar una serie de agentes que procuren el logro de cambios en lo social. Yaromir Muñoz M.

## **OCDE**

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, responsable con la ONU de la elaboración de diversos documentos sobre Responsabilidad Social Corporativa – RSC-, como las “Líneas Directrices para Empresas Multinacionales”, que pretenden constituirse en marcos de actuación en la materia.

## **ONU**

Organización de Naciones Unidas.

## **PNUMA**

Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente que hasta el día de hoy sigue siendo el principal organismo mundial en la materia. Responsable de promover los principios de inversión socialmente responsable.

## **Responsabilidad Social Empresarial**

Es la integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medio ambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones con sus interlocutores. Ser socialmente responsable no significa solamente cumplir a plenitud las obligaciones jurídicas, sino también ir más allá de su cumplimiento, invirtiendo más en el capital humano, el entorno y las relaciones con los interlocutores. p/Libro verde.

## **Acción social de la empresa**

Es la estrategia sostenida de inversión en la comunidad que trata de alinear los objetivos empresariales con las necesidades sociales, ambientales y económicas de la comunidad en la que opera la empresa, con la finalidad de promover los intereses a largo plazo de la empresa y reforzar su reputación.

## **Auditoría RSE**

Proceso de verificación sistemático para determinar si los sistemas, procedimientos, indicadores o cualquier otro aspecto relacionado con la RSE de la organización se ajusta a los criterios de auditoría establecidos. La auditoría se entiende como un proceso de verificación más completo, profundo y riguroso que la simple verificación.

## **Auditoría social**

Proceso de evaluación sistemática del comportamiento social y/o ambiental de una fábrica, instalación o actividad realizado por terceros agentes independientes, según estándares internacionales.

## **Evaluación RSE**

Supone estimar, apreciar o valorar cualquier aspecto relacionado con la RSE de la organización, con el objetivo de obtener una imagen fiel de su situación y poder compararla con otros períodos y organizaciones similares.

## **Grupos de interés (Stakeholders)**

El término agrupa a trabajadores, organizaciones sociales, accionistas y proveedores, entre muchos otros actores clave que se ven afectados por las decisiones de una empresa. Generar confianza con estos es fundamental para el desarrollo de una organización.

## **Índices éticos o sociales**

Son índices bolsistas a los que se les aplica un filtro ético. Se incluyen en ellos las empresas con mejores prácticas sociales y ambientales. Las características del filtro están determinadas por la agencia que construye el índice y sirven de referencia para entidades inversoras institucionales y particulares.

## **Pacto mundial (global compact)**

Directrices de las Naciones Unidas para que las actividades de las empresas respeten los derechos humanos, hagan efectivo un desarrollo sostenible y se adhieran a las normas universales, tanto ambientales como sociales.

## **Derechos humanos**

Los derechos humanos se basan en el reconocimiento de que la dignidad intrínseca y la igualdad y la inalienabilidad de los derechos de todos los miembros de la familia humana constituyen el fundamento de la libertad, la justicia y la paz en el mundo. Estos derechos se definen en la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948.

## **Balance Social / Reporte Social**

Documento complementario al Balance Financiero o Memoria Anual que refleja públicamente el desempeño de la empresa en las diversas áreas de la Responsabilidad Social Empresarial. Es visto como un instrumento estratégico para avalar, difundir y multiplicar el ejercicio de la RSE.

## **Filantropía**

Se refiere a las acciones generosas y voluntarias realizadas en beneficio de la comunidad

## **RESUMEN**

El presente trabajo de grado, tuvo como propósito identificar elementos presentes en la construcción del Modelo de RSE de la Corporación Calor de Hogar, para dar cumplimiento a este objetivo se planteó un proyecto de intervención, con un diseño descriptivo, utilizando la entrevista como técnica de recolección de información y el análisis del contenido como técnica de análisis. Para la sistematización de la información se procedió a realizar descripción de la entrevista tipo ensayo, articulando conceptos y aclarando información para proceder así a la elaboración y diseño del Modelo para la institución.

También se tuvo en cuenta aspectos teóricos de gran relevancia para el trabajo de grado conociendo desde lo teórico y legal relevancias al momento del diseño.

Al ser la Corporación Calor de Hogar una entidad dedicada a la labor social en el reciente proyecto se resalta la importancia de la sociedad y la comunidad como actividad principal de la institución.

## **PALABRAS CLAVES**

Responsabilidad social empresarial, Modelo, Sociedad, Comunidad, grupos de interés, Medio Ambiente.

## **ABSTRACT**

This paper grade, aimed to identify elements in the construction of model CSR Corporation Heat Home, to comply with this objective an intervention project with a descriptive design, was raised using the interview as a technique for data collection and analysis of content and technical analysis. To systematize the information we proceeded to perform description of the type test interview, articulating and clarifying concepts and information to proceed with the development and design of the Model for the institution.

It also took into account theoretical aspects of great relevance to the work of knowing degree from the theoretical and legal relevances at design time.

As the Corporation Heat Home an organization dedicated to social work in the recent project the importance of society and community is highlighted as the main activity of the institution.

## **KEYWORDS**

Corporate Social Responsibility Model, Society, Community, stakeholders, Environment.

## **1. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO**

### **1.1 Descripción de la idea**

La Corporación Calor de Hogar es una entidad sin ánimo de lucro, que en pro de mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Medellín y su área metropolitana, emprende desde el año 1997 un programa que beneficia a las personas en extrema vulnerabilidad tales como los habitantes de calle o en riesgo de estarlo.

La Institución cuenta con el programa de RSE, y en la actualidad se encuentran afiliados a Fenalco Solidario, mi trabajo de grado consistió en la formulación de un modelo de Responsabilidad Social Empresarial como un proceso interno.

### **1.2. Antecedentes de la idea**

En la Corporación Calor de Hogar en el año 2013 se realizó un diagnóstico de RSE, para ser presentado a la Corporación Fenalco Solidario, y así poder obtener el certificado de Responsabilidad Social Empresarial que allí otorgan.

Esta herramienta permitió realizar un autodiagnóstico en Responsabilidad Social, logrando así que se emprendieran nuevos retos y que esta sea cada vez más competitiva.

El diagnóstico está dividido en 8 áreas de interés, cada una con sus respectivas preguntas. Se seleccionaron las respuestas más acordes a cada una de las preguntas.

SI: Actividad que realiza de manera constante

NO: Actividad que no se está realizando actualmente.

NO APLICA: Actividad que no tiene ninguna relación con la entidad.

COMPROMISO: Hace referencia a las actividades a las cuales buscan darle continuidad, o que no realizan de manera parcial y desean comprometerse para desarrollarlas o mejorarlas.

Además de esto, en la tabla 1 se evidencian los compromisos por parte de la administración de la Corporación Calor de Hogar para llegar al logro de las 8 áreas de interés, como son Medio ambiente, estado, sociedad y comunidad, clientes y consumidores, proveedores, competencia, empleados y socios.

De igual manera se realizó un diagnóstico Cuantitativo del programa de Responsabilidad Social empresarial en la Corporación, en el cual se permitió hacer una descripción de sus prácticas en este tema, teniendo en cuenta que la Responsabilidad Social son acciones voluntarias que van más allá de lo estipulado por la Ley y de las actividades que sean el objeto económico de la entidad, son todas aquellas iniciáticas que buscan aportar la calidad de vida, a la sostenibilidad social y ambiental de todas las áreas de interés vinculadas directa o indirectamente a la entidad.

Tabla 1 Áreas de interés para la Corporación Calor de Hogar

CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
<b>1. MEDIO AMBIENTE</b>	1.1. Conoce su entidad lo establecido por la ley en relación con el medio ambiente.	x				
	1.2. Evalúa la contaminación causada por vehículos propios.	x				Se cumple actualmente con la documentación requerida para la circulación de los vehículos, se continuará con el compromiso de siempre estar atentos al mejoramiento de cada uno de ellos.
	1.3. Evalúa la contaminación causada por vehículos contratados con terceros.				x	Actualmente solo se utilizan vehículos de servicio público cuando los vehículos propios no tienen suficiente capacidad.
	1.4. Busca reducir el consumo de energía.	X				
	1.5. Busca reducir el consumo de agua.	X				
	1.6. Maneja adecuadamente los residuos y/o Productos tóxicos.	X				

1.7. Cuenta con políticas ambientales y todos los empleados las conocen.	x				Se realizó la socialización de la misma en diferentes actividades con los empleados.
1.8. Participa en comités/ consejos locales ó regionales para discutir la gestión ambiental con el gobierno y la comunidad.	x				Se realiza contacto con la Mesa Ambiental del corregimiento, así como con la empresa ASOSAC quienes están apoyando con capacitaciones a empleados, usuarios y personas de la comunidad pertenecientes al Club de Vida
1.9. Tiene en cuenta que los materiales de embalaje de sus productos sean reciclables o reutilizables.				X	No aplica para la Corporación por ser una entidad prestadora de servicios; sin embargo, como usuarios de productos, realizamos convenios con una empresa local para la recolección del reciclaje.
1.10. Realiza programas de capacitación ambiental para los grupos de interés.	X				
1.11. Se dá una separación y aprovechamiento adecuado a sus residuos,	X				

	subproductos y desechos.					
	1.12. Adicione que otras prácticas su entidad realiza en esta área:	Se realizan convenios con empresa recuperadora, perteneciente al corregimiento (ASOSAC), con el fin de entregarles material y recibir la capacitación requerida. La Corporación utiliza los desechos de alimentos como cascaras, entre otros, como alimentos para los animales que se tienen en las fincas y otros son entregados a personas del corregimiento que utilizan estos residuos con el mismo propósito en sus fincas. Buscar alianzas estratégicas que permitan mejorar el aprovechamiento de los residuos generados. Se vinculan a los usuarios y visitantes a la gestión ambiental.				
	1.13. Adicione otros compromisos que la entidad desee implementar:	Mejorar continuamente con base en los resultados arrojados por los indicadores ambientales.				
CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
2. ESTADO	2.1. Conoce su entidad lo establecido por la ley en relación con el estado.	x				
	2.2. Contribuye con instituciones del Estado para el desarrollo de programas sociales.	x				
	2.3. Apoya financieramente al Estado en la realización de actividades o programas de beneficio general, sin acuerdo de ninguna retribución legal ó comercial.	x				

	<p>2.4. Desarrolla convenios con entidades educativas públicas con el objetivo de mejorar la calidad de la enseñanza.</p>	x			<p>Dentro de la formación de los niños y jóvenes de la institución san cristóbal, pretendemos continuar aportando a mejorar la calidad de la enseñanza mediante el programa de la cultura gerontológica.</p>
	<p>2.5. Estimula y patrocina proyectos de investigación y/o tecnología, interactuando activamente con la comunidad.</p>		x		<p>La Corporación es centro de practica de 9 instituciones, de las cuales 6 de ellas son Universitarias y realizan investigaciones con los usuarios y el apoyo del personal. Durante el periodo 2012-2013 se vincula a la Corporación TECNNOA, logrando con ello el contacto Y vinculación con diferentes grupos de investigación de las universidades CES, UPB Y ESUMER.</p>

	2.6. Adicione que otras prácticas su entidad realiza en esta área:	Se cuenta con programas de extensión a la comunidad que promueven los estilos de vida saludables y la cultura gerontológica a través de diferentes actividades con el Club de Vida (aumentando en un 50% el impacto en cobertura y actividades desarrolladas) y el Semillero Gerontológico (los grupos de 4to y 8vo del Liceo San Cristóbal, aumentando cobertura e impacto, pasando de atender solo primaria a contar también con grupo de secundaria).				
	2.7. Adicione otros compromisos que la entidad desee implementar:					
CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
<b>3. COMUNIDAD Y SOCIEDAD</b>	3.1. Evalúa el impacto de las operaciones de su entidad en las comunidades.	x				
	3.2. La entidad tiene acciones relacionadas con la búsqueda de igualdad de oportunidades	x				
	3.3. Tiene un informe o balance de Responsabilidad Social ó lo incluye en su informe anual.	x				
	3.4. Contribuye con mejoras en la infraestructura ó en el ambiente local que le permita disfrutar a la comunidad, como viviendas, carreteras, puentes, escuelas, hospitales, etc.				x	
	3.5. Actúa en asociación con otras entidades ó con empresas contribuyendo con el desarrollo de la sociedad	x				

	3.6. Apoya programas en Responsabilidad Social externos ó con otras entidades ó empresas	x				En la actualidad se continua fortaleciendo las actividades que permitan vincular empresas a la Corporación y mejorar el programa de R.S
	3.7. Posee miembros de la entidad participando en acciones de voluntariado.			x		Se fortalecerá el programa de apadrina a un abuelo, donde se vincula a los empleados y de ésta manera realizar acciones de voluntariado organizado.
	3.8. Adicione que otras prácticas su entidad realiza en esta área:	La Corporación es una entidad sin ánimo de lucro, que desarrolla programas sociales y viene desarrollando el programa de responsabilidad social, con el fin de vincular a personas naturales y empresas privadas, a través de donación en dinero, especie, contratos de maquila, participación de eventos y/o apadrinamiento de los abuelos. Se logró fortalecer la documentación en resultados e impacto social.				
	3.9. Adicione otros compromisos que la entidad desee implementar:	Documentar la política de responsabilidad social. Se incluirá temas de cuidado del medio ambiente en los talleres que se realiza de cultura gerontologica con el semillero gerontologico.				
CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
4. CLIENTES Y CONSUMIDORES	4.1. Conoce lo establecido por el Estatuto del Consumidor y normas afines.	x				
	4.2. Promueve en los clientes y consumidores prácticas de	x				

	Responsabilidad Social.					
	4.3. En su publicidad tiene en cuenta el respeto por los diferentes públicos.	x				
	4.4. Se promueve prácticas de ventas con criterios éticos.	x				
	4.5. Tomaría acciones inmediatas para retirar sus servicios ó productos cuando detecta que pueden generar un riesgo de salud o de seguridad.	x				
	4.6. Realiza investigaciones sobre la calidad de sus servicios y productos.	x				
	4.7. Adicione que otras prácticas su entidad realiza en esta área:	La Corporación se encuentra en proceso de mejora del Sistema de Gestión de la Calidad, con el fin de solicitar a finales del año 2013 el Certificarlo bajo la norma NTC - ISO 9001:2008				
	4.8. Adicione otros compromisos que la entidad desee implementar:					
CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
5. PROVEEDORES	5.1. Conoce usted sí sus Proveedores cumplen con lo establecido por la ley	x				Se diseña la evaluación de proveedores enfocada en los requisitos de responsabilidad social y se inici su aplicación desde el mes de junio 2013.
	5.2. Incluye dentro de sus proveedores a personas usualmente excluidas.			x		

	5.3. Su entidad es clara en solicitarle a sus proveedores el no empleo del trabajo infantil.	x					Se define éste criterio en la evaluación de selección.
	5.4. Incluye criterios de Responsabilidad Social para la selección de proveedores.	x					
	5.5. Promueve la participación de sus proveedores en proyectos sociales y ambientales.	x					
	5.6. Tiene como norma la remuneración justa a sus proveedores	x					
	5.7. Respeta sus compromisos de pago a sus proveedores.	x					
	5.8. Adicione que otras prácticas su entidad realiza en esta área:	La Corporación se encuentra promoviendo la vinculación a los proveedores en el programa de responsabilidad social. Se realizan capacitaciones a Proveedores de servicios de mantenimiento y adecuación de infraestructura.					
	5.9. Adicione otros compromisos que la entidad desee implementar:	Aplicar la evaluación en responsabilidad social a mínimo el 80% de los proveedores.					
CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO	
6. COMPETENCIA	6.1. Conoce la entidad lo establecido por la ley en relación a la Competencia desleal	x					
	6.2. La entidad saca ventaja frente a su competencia con base en prácticas como el soborno o la corrupción.			x			
	6.3. Participa en comités de su sector en los que se promueve la competencia leal.	x					

	6.4. Promueve a que su competencia genere proyectos sociales y ambientales.	x				
	6.5. Adicione que otras prácticas la entidad realiza en esta área:	La Corporación pertenece a la Union Temporal Red de asistencia Social al Adulto Mayor, quienes realizan convenios de asociación con el Municipio de Medellín y se trabaja como red para para el beneficio de las 16 instituciones. Durante el periodo 2012-2013 se fortalece las buenas prácticas a nivel de Red.				
	6.6. Adicione otros compromisos que la entidad desee implementar:					
CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
<b>7. EMPLEADOS</b>	7.1. Conoce lo establecido por la ley en relación al aspecto laboral	x				
	7.2. Evalúa otras opciones antes del despido de sus empleados ante dificultades presupuestales.	x				
	7.3. Su entidad tiene un programa de incentivos a sus empleados	x				
	7.4. Su programa de incentivos lo realiza por medio una evaluación objetiva .	x				
	7.5. Desarrolla actividades sociales, culturales ó deportivas en las que participan los trabajadores y sus familias.	x				
	7.6. Su entidad promueve el buen trato y respeto entre sus empleados	x				
	7.7. Apoya y estimula a sus empleados para que	x				

se desarrollen profesional y socialmente.					
7.8. Se incluye el concepto de Responsabilidad Social dentro de sus programas de inducción y capacitación.	x				
7.9. Su entidad al contratar sus empleados evita la discriminación por razones religiosas, políticas, étnicas, sexuales, de género, de edad o con alguna discapacidad física.	x				
7.10. Ofrece programas complementarios para la salud, de sus empleados y sus familias.	x				En la brigada de salud del año 2013 se ofrecen servicios complementarios en salud para los empleados y sus familias.
7.11. Posee programas especiales que beneficien a los empleados que estén próximos a Jubilarse y a sus familias.			x		Aun no se ha presentado el caso, pero se diseñará el programa.
7.12. Adicione que otras prácticas su entidad realiza en esta área:	Se fusionó el programa de Calor de Hogar Familia Saludable, que inicialmente era para los usuarios, con el programa de bienestar social de los empleados; dicho programa tiene como fin la promoción de la salud a través de la práctica de estilos de vida saludables. Se brinda la alimentación a los empleados, realizando con ello un gran aporte a nivel nutricional y económico a cada uno de ellos.				
7.13. Adicione otros compromisos que la entidad desee implementar:	Fortalecer los programas complementarios de salud.				

CATEGORÍA	PREGUNTA	SI	PARCIAL	NO	NO APLICA	COMPROMISO
<b>8. SOCIOS</b>	8.1. Tiene su entidad un código de buen gobierno corporativo.	x				
	8.2. Participa la Junta Directiva en las decisiones tomadas por la entidad.	x				
	8.3. Reinvierte su entidad más del 50% de sus excedentes en programas y proyectos para la comunidad objeto de su intervención social.	x				
	8.4. Adicione que otras prácticas su entidad realiza en esta área:	Cada miembro de la Junta participa en las actividades desarrolladas en el programa de responsabilidad social. Se diseña el código de Buen Gobierno.				
	8.5. Adicione otros compromisos que la entidad desee implementar:					

Fuente: Informe de Responsabilidad Social Empresarial 2013 Corporación Calor de Hogar.

En el anterior cuadro se logra observar las 8 áreas de interés en los cuales la corporación calor de hogar realiza mayor impacto y las que están dentro de sus programas futuros, abarcando los diferentes grupos de interés.

Aunque la corporación sea una ONG tiene claro la importancia y la responsabilidad de realizar acciones que contribuyan al bienestar y al mejoramiento de la calidad de vida tanto de las personas que atiende como a su entorno y personas que de alguna manera intervienen con la institución.

## 2 PROBLEMA DE INTERVENCIÓN

### 2.1. Diagnóstico del problema de intervención

Tabla 2 Diagnóstico del Problema de Intervención

Definición del Problema	Síntomas del Problema	Causas del Problema	Consecuencias del Problema	Soluciones del Problema
En la Corporación Calor de Hogar no se cuenta con la formulación y documentación del modelo de Responsabilidad Social Empresarial bajo los lineamientos del Sistema de Gestión Integral	<p>Baja cultura en RSE en todos los miembros de la institución.</p> <p>No todos los líderes de la institución conocen su responsabilidad frente a la RSE.</p> <p>Las acciones en RSE no siempre están alineadas con las demás gestiones que desarrolla la institución.</p>	<p>Se considera erróneamente que la RSE se encuentra implícita en la labor de la Corporación, por lo tanto no se estructura en todos sus componentes.</p> <p>Ausencia de procedimientos frente a la gestión de RSE.</p>	<p>Deficiencia en las evidencias de las acciones en RSE.</p> <p>Pérdida de oportunidades de mejoramiento institucional.</p> <p>La gestión en RSE no alcanza el impacto esperado.</p>	<p>Se requiere la formulación del modelo de Responsabilidad Social Empresarial para la Corporación.</p>

Fuente: Construcción propia

## **2.2. Descripción del problema de intervención**

En la Corporación Calor de Hogar la principal problemática que se evidenció es que no se cuenta con el Modelo de Responsabilidad Social bajo los lineamientos del Sistema de Gestión Integral.

Esta situación se puede comprobar en la baja cultura en Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en todos los miembros de la institución, además no todos los líderes y empleados de la institución conocen su responsabilidad frente al proceso de RSE, igualmente las acciones en RSE no siempre están alineadas con las demás gestiones que se desarrolla la institución, ya que continuamente se le da prioridad a otras gestiones y procesos de mejora constantes que son necesarias para el buen desempeño de la institución.

La principal causa de este problema es que se considera erróneamente que la Responsabilidad Social Empresarial (RSE) se encuentra implícita en la labor de la Corporación, por lo tanto no se estructura en todos sus componentes, y en ocasiones se direcciona la Responsabilidad Social Empresarial enfocada al Mercadeo Social, lo cual con frecuencia en las ONG tienden a suceder, además en la actualidad en la Corporación Calor de Hogar se presenta una ausencia de procedimientos descritos adecuadamente frente a la gestión de Responsabilidad Social Empresarial.

Las consecuencias derivadas por la problemática presentada es la deficiencia en las evidencias de las acciones en RSE, la pérdida de oportunidades de mejoramiento institucional y evolución continúa, y la gestión en RSE no alcanza el impacto esperado.

La propuesta para dar pronta solución a la problemática presentada, es la formulación e implementación de un modelo de RSE para la Corporación Calor de

Hogar, bajo los lineamientos del Sistema de Gestión Integral y como punto de referencia Libro verde y Global Reporting Initiative (GRI).

### **3. DELIMITACIÓN ESPACIAL Y TEMPORAL**

#### **3.1 Delimitación espacial**

Como ya se mencionó en el ítem anterior, y según información recopilada durante 5 años laborados en la institución, se puede visibilizar que la Corporación Calor de Hogar en una entidad sin ánimo de lucro, que desde el año 1997 trabaja en pro de mejorar la calidad de vida de la población en extrema vulnerabilidad del Municipio de Medellín y su Área metropolitana. (Habitantes de calle o en riesgo de estarlo).

Se encuentra ubicado en el corregimiento de San Cristóbal Zona 4 Comuna 60 de la Ciudad de Medellín, cuenta con tres sedes, donde se atiende de forma integral, brindándole alojamiento, vestuario, útiles de aseo, medicamento, cuidados de salud, traslados y demás, a la siguiente población y en la siguiente modalidad:

Albergue Temporal para 40 personas en situación de emergencia (violencia intrafamiliar, extravío, desplazamiento, entre otros.)

Hogar permanente para 70 adultos mayores funcionales o independientes en sus actividades básicas o cotidianas, hogar permanente para 49 adultos mayores semifuncionales y disfuncionales en sus actividades de la vida diaria, por enfermedad física o mental.

De igual Manera se tiene un semillero gerontológico con los niños del Liceo San Cristóbal de 3<sup>a</sup> grado de escolaridad.

Además se cuenta con un club de vida en el cual participan 115 personas del corregimiento de San Cristóbal, donde se realizan actividades educativas y lúdicorecreativas.

### **3.2 Delimitación temporal**

El proyecto de Intervención se realizó entre el día 30 de mayo de 2014 y el 15 de Febrero de 2015, se entregó a satisfacción, según consta en el acta de entrega firmada el día 24 de Febrero 2014 a la Directora Administrativa Marly Ortiz Duque y se anexa a este trabajo (Ver anexo A)

## **4. OBJETIVOS DEL TRABAJO DE GRADO**

### **4.1. Objetivo general**

Diseñar un modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE), en la Corporación Calor de Hogar, bajo los lineamientos del Sistema de Gestión Integral y como punto de referencia Libro verde y Global Reporting Initiative (GRI).

### **4.2. Objetivos específicos**

- Diagnosticar la situación de la institución, frente a los estándares de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Corporación Calor de Hogar, bajo los lineamientos del Sistema de Gestión Integral y como punto de referencia Libro verde y Global Reporting Initiative (GRI).
- Plantear estrategias desde Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Institución, con el fin de caracterizar el proceso bajo el Sistema de Gestión de Calidad.
- Documentar los procesos que generan la estandarización del modelo de Responsabilidad Social Empresarial (RSE) en la Corporación Calor de Hogar.

## 5 JUSTIFICACIÓN

Este proyecto ayuda a tener conciencia de la importancia del desarrollo de programas de Responsabilidad Social Empresarial en las fundaciones y corporaciones, y así contribuir a mejorar las condiciones y la calidad de vida en la sociedad.

Según el documento oficial (Cemefi pág. 4) *la Responsabilidad Social Empresarial*, “es el compromiso consciente y congruente de cumplir integralmente con la finalidad de la empresa, tanto en lo interno como en lo externo, considerando las expectativas económicas, sociales y ambientales de todos sus participantes, demostrando respeto por la gente, los valores éticos, la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo así a la construcción del bien común”.

Por lo tanto la Responsabilidad Social de las empresas tiene que ver fundamentalmente con las decisiones de las organizaciones que afectan a terceros, es decir son las acciones de la organización para influir en la sociedad en la que existe, en materia de las ONG se requiere de una normatividad que garantice el desarrollo sostenible de estas organizaciones.

Las ONG se cuestionan frente al que hacer en cuanto a RSE, a saber que su misión, visión, y razón de ser es trabajar en pro de la sociedad, y el medio ambiente, es ahí donde radica la importancia de este trabajo, en vista de que puede dar luces en cuanto a los enfoques de organizaciones sin ánimo de lucro socialmente responsables.

Para muchas ONG, las reflexiones que implica un programa de responsabilidad social, les permitirá identificar áreas de mejora necesarias para su funcionamiento, porque para las organizaciones del tercer sector la responsabilidad Social no es más que un ejercicio de coherencia entre las finalidades y su devenir diario, una coherencia que es necesaria para la construcción de confianza desde la sociedad,

y así poder ser reconocidos como verdaderos actores sociales y no solo como organizaciones que “hacen el bien”.

Para la Corporación Calor de Hogar es de gran importancia la implementación del programa de Responsabilidad Social, debido a la organización y al impacto que se pueda generar en el corregimiento de San Cristóbal y en la Ciudad de Medellín, proyectándonos en la sociedad como una corporación socialmente responsable.

Además de esto la Corporación Calor de Hogar pertenece a la Red de Asistencia Social al Adulto Mayor de la Ciudad de Medellín y al implementar el programa de Responsabilidad Social Empresarial, puede ser claro ejemplo para las otras 16 instituciones adscritas a esta red, y así generar un mayor impacto de cultura, aprendizaje y continuidad de procesos.

## 6 MARCO REFERENCIAL

A continuación se presenta el marco Teórico, donde se desarrolla el concepto de Pacto Global, los diferentes referentes teóricos acerca de la Responsabilidad Social Empresarial, se procede a elegir la definición más acertada para el presente trabajo de grado, de igual manera se despliega una serie de líneas y enfoques de la RSE.

### 6.1. Marco teórico

#### 6.1.1 *Pacto Global*

Se inicia este marco Teórico con la definición del Pacto Global, en el cual se describen 9 principios claves dentro de 3 áreas como los son los derechos humanos, laborales y de Protección del medio ambiente.

Para ilustrar la presentación de lo que es el Pacto Global, se encontró en el documento oficial la conformación del pacto global, realizado por (Fuertes, Goyburu y Lametti. 2004. P. 9) donde describen que “El Pacto Global no es una agencia más de la ONU sino una red creada para difundir una iniciativa destinada a profundizar la cultura de la responsabilidad social corporativa. En el centro de la Red se encuentra la Oficina del Pacto Global, quien está acompañada de cinco agencias de la ONU: la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (ACNUR), la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente (PNUMA), la Organización de las Naciones Unidas para el Desarrollo Industrial (ONUDI) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD)”.

Además de esto se cuenta con más de 2000 empresas que se adhieren a este pacto, ofrecen grandes ventajas como reuniones anuales dónde se discuten temas relacionados a la globalización y a la responsabilidad social corporativa, se facilita

la creación de estructuras y redes locales para diseñar y poner en práctica los 9 principios.

Según (Fuentes, Goyburu y Lametti. 2004.) el pacto global está compuesto de valores éticos formulados en 9 principios, claves en las áreas de derechos humanos, derechos laborales y la protección del Medio Ambiente, las empresas pueden trabajar a favor de los derechos humanos en dos ámbitos, con los trabajadores y en las comunidades, garantizando el derecho a la vida y la seguridad, el derecho a la libertad personal, el derecho a las libertades económicas, sociales y culturales, además de esto garantizar derechos fundamentales como el trabajo, la salud, la alimentación, el vestido, la vivienda, los cuidados sanitarios y acceso a servicios sociales, educación y vida cultural de la comunidad.

Las empresas pueden ayudar en gran parte al cumplimiento de estos derechos, por ejemplo cuando facilitan condiciones de trabajo de manera segura y saludable, garantizando la libertad de asociación, asegurando la no discriminación en los procesos de selección, garantizan que no se emplea de manera directa o indirecta la mano de obra forzosa o infantil, facilitando el acceso básico a la salud, y con la comunidad no ser cómplice de abusos de los derechos humanos, de manera directa por beneficiario e indirecta silenciada.

Los Derechos y principios fundamentales en el trabajo (OIT), apoyando los principios de libertad de asociación sindical y el derecho a la negociación colectiva, ayudando a erradicar el trabajo infantil en las comunidades, en asociaciones del sector industrial y con las pyme, ayudando a los niños ya sus familias con orientación profesional para los padres, creando programas de nutrición, y sanidad, eliminando la discriminación en materia de empleo y ocupación basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión, política ascendencia nacional u origen social, o portadores de VIH brindándoles Igualdad de condiciones, salario, descanso.

También el pacto global nos describe el enfoque preventivo frente a los retos medioambientales, teniendo en cuenta los riesgos que deberán afrontar las

generaciones futuras si se ponen en peligro los ecosistemas de vida esenciales. Promover mayor responsabilidad medioambiental hacia una práctica empresarial medioambientalmente responsable, igualmente alentar el desarrollo y la difusión de tecnologías respetuosas del medioambiente, contaminando menos.

### *6.1.2 Definiciones de Responsabilidad Social Empresarial*

Al realizar una investigación exhaustiva acerca de las definiciones de Responsabilidad Social Empresarial, encontramos las siguientes las cuales se consideran de mayor relevancia.

Según Carroll (1991 p. 3) “la naturaleza de la RSE se encuentra en la creencia general de que la empresa moderna tiene responsabilidades con la sociedad y que se extienden más allá de sus obligaciones con los accionistas o los inversionistas”. Considero que esta definición es muy cierta, pero muy básica, ya que no solamente se debe ser responsables con los accionistas o inversionistas, dónde queda la sociedad y el medio ambiente.

Para (Bateman y Snell 2005 p. 147). “La Responsabilidad Social Empresarial se define como el compromiso que asumen las empresas hacia la sociedad en beneficio del desarrollo sostenible, es decir, es el equilibrio entre el crecimiento económico y el bienestar social”. Considero esta definición como una de las acertadas, ya que engloba las principales características de la RSE como lo son el desarrollo sostenible, el crecimiento económico y social.

Según Daft (2000 p. 147) define el término "Responsabilidad Social Empresarial como la obligación de los ejecutivos de tomar decisiones y emprender medidas que contribuyan al bienestar y a los intereses de la sociedad y de la organización". Al igual que la primera definición considero que es básica y de poca transcendencia ya que no solo se deben tomar medidas si no que realmente se generen propuestas e iniciativas de continuidad.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) también ha desarrollado el tema de RSE y lo ha definido como “el conjunto de acciones que toman en consideración las empresas para que sus actividades tengan repercusiones positivas en la sociedad y que reafirman los principios y valores: los que se rigen, tanto en sus propios métodos y procesos internos como en su relación, con los demás actores”. En este enunciado se logra ver la importancia que la OIT le da a la sociedad sin embargo hace falta darle más fuerza al tema ambiental.

Al estudiar las anteriores definiciones de Responsabilidad Social Empresarial, se puede concluir que estas enunciaciones hacen alusión la mayoría principalmente al tema de corresponsabilidad con la sociedad, la ganancia que obtendrán las empresas al implementar adecuadamente la responsabilidad Social en sus empresas. Igualmente es importante resaltar la definición de Responsabilidad Social Empresarial que Realiza la (Unión Europea 2001) la cual articula una integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores.

En esta definición se evidencia claramente la importancia que le da la Unión Europea a las redes, a la integración voluntaria, no como forma de negocio y de mayores ingresos, si no como parte esencial de cada una de las empresas, se le da relevancia a brindar principal atención a los temas sociales y medioambientales integrándolas a cada área de trabajo como parte fundamental del funcionamiento de las empresas.

Para la Corporación Calor de Hogar es importante trabajar sobre las definiciones proporcionadas por CEMEFI (Centro Mexicano para la Filantropía) y con Global Reporting Initiative GRI, los cuales son los aliados con Fenalco Solidario y multiplicadores de iniciativas internacionales y son los pioneros en la ciudad de Medellín desde el año 1990 en temas relacionados con la responsabilidad social empresarial y buscando la armonía entre las personas y de estas con su entorno.

En la actualidad la Corporación Calor de Hogar se encuentra asociada a esta entidad, la cual se rige por las dos asociaciones antes mencionadas, y la cual considero que da una amplia definición acerca de lo que la responsabilidad social empresarial, agrupando lo más relevante, haciendo mención del desarrollo sostenible tanto en lo ambiental como en lo social.

En el documento Cemefi descrito Cajiga (SF), se define la RSE como

Inherente a la empresa, se ha convertido en una nueva forma de gestión y de hacer negocios, en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico, lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos con los que se relaciona y buscando la preservación del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras. 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.

Hace algunos años se asumía que las empresas eran únicamente para generar utilidades, pero en la actualidad se evidencia que las empresas aparte de generar utilidades deben tener en cuenta que sus actividades afectan de manera positiva o negativa la calidad de vida de sus empleados y de las comunidades en las que realiza sus operaciones.

La RSE es una nueva forma de gestión y de hacer negocios en la cual la empresa se ocupa de que sus operaciones sean sustentables en lo económico lo social y lo ambiental, reconociendo los intereses de los distintos grupos que se relaciona, y buscando la presencia del medio ambiente y la sustentabilidad de las generaciones futuras.

La RSE debe sustentarse en los valores expresados por la empresa, debe ser plasmado en un conjunto integral de políticas, prácticas y programas a lo largo de las operaciones empresariales para institucionalizarla.

Según (Calderón) se trabaja con base a 6 dimensiones, la primera la económica interna, dónde se distribuye el valor agregado entre los colaboradores y

accionistas, considerándolo equidad y justicia. Se tiene la dimensión económica externa, donde la distribución se realiza con las comunidades. Igualmente se cuenta con la social interna, la cual es la responsabilidad compartida para el fomento de la calidad de vida en el trabajo.

La dimensión Sociocultural y Política externa dónde también se fomenta el trabajo con las comunidades y el fortalecimiento de estas áreas.

Por otro lado tenemos la dimensión Ecológica interna los cuales hacen referencia a los daños o responsabilidades sobre repercusiones ambientales de sus procesos. Por último se tiene la dimensión Ecológica externa la cual es que desde las empresas se contribuya a la preservación del medio ambiente.

De la misma manera CEMEFI propone 4 líneas estratégicas,

- ética y gobernabilidad empresarial
- Calidad de vida en la empresa
- Vinculación y compromiso con la comunidad y su desarrollo
- Cuidado y presentación del Medio Ambiente.

Una empresa Socialmente Responsable es aquella que asume la ciudadanía como parte de sus propósitos, esta responsabilidad no se puede confundir con filantropía, la RSE es hoy un valor agregado y una ventaja competitiva para la empresa y con grandes resultados positivos.

También en este documento resaltan la importancia de la ética empresarial como parte importante de la RSE y dónde prima la prevención de los negocios ilícitos, este enunciado se desarrollara posteriormente.

Priman unos beneficios como lo son mayor educación y por ende mayores posibilidades de tener una comunidad sustentable, con una mejor calidad de vida.

Mayores facultades de las personas que generan oportunidades de desarrollo económico.

Mayor comunicación, una comunidad que se comunica con la empresa es capaz de prevenir conflictos y ser proactiva en la búsqueda de soluciones.

Es importante mencionar que la R.S ayuda a mejorar la calidad de vida de la comunidad interna de las empresas, brindando un empleo digno, se logra reducir los ausentismos laborales, la rotación de personal, mejora el rendimiento, crea líderes, mejora la imagen corporativa, crea sentido de pertenencia, mejora el clima organizacional y el aspecto humano.

Por este motivo es claro para la Corporación calor de hogar el vincularse con esta lineamiento de CEMEFI puesto que sus políticas y valores institucionales coinciden en gran parte, la Corporación vela por la comunidad del corregimiento de San Cristóbal, siendo parte importante de la misma, vinculándolos a procesos educativos y de desarrollo familiar y comunitario, velando por el trabajo con los niños , jóvenes y personas mayores del corregimiento, brindando un trato digno a sus empleados y usuarios, contribuyendo al cuidado de medio ambiente, y lo más importante se establecerán procesos de mejora continua y así lograr que la institución sea una ONG socialmente responsable.

Como modelo de medición Fenalco Solidario se ciñe a los lineamientos otorgados por la (GRI) Global Reporting Initiative, la cual se utiliza con el propósito de comprobar si se cumple o no con los principios de la RSE.

Según Balanguer y Caballero (2000,p. 1), la GRI.

Fue constituido en 1997 por iniciativa conjunta de dos organizaciones no gubernamentales, CEBES (Coalition of Environmentally Responsible Economies) y PNUMA (Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente) con el objetivo de

umentar la calidad, el rigor y la utilidad de las memorias de sostenibilidad. A su desarrollo han contribuido representantes de empresas, organizaciones asesoras no lucrativas, sindicatos, empresas auditoras y ha dado su fruto en la Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad, que ha seguido siendo desarrollada desde que se lanzó la primera en el año 2000. La versión actual data del año 2002 y bajo el concepto de sostenibilidad, se integran además de los ya tradicionales aspectos económicos, los aspectos sociales y medioambientales.

Igualmente la Corporación Calor de Hogar en el presente trabajo de grado, asume la GRI como parte fundamental de su proceso de RSE, reconociendo y asumiéndola como un componente indispensable para la competitividad sustentable de la empresa.

Esta guía ayuda claramente con el Diagnóstico del cumplimiento de la Responsabilidad Social Empresarial en sus dimensiones económicas sociales y ambientales, además en sus contextos internos y externos.

Las organizaciones utilizan el marco de la GRI para la elaboración de memorias de sustentabilidad al fin de medir su desempeño económico, ambiental, social y de gobernanza e informar sobre él.

Se puede usar en las empresas para normalizar y simplificar sus informes financieros, ambientales y sociales; Las organizaciones de la sociedad civil pueden utilizarla como una base para informar sobre los impactos económicos ambientales y sociales.

Esta guía contiene los diferentes ítems e indicadores para medir el accionar de las empresas en cuanto a sus direccionamientos básicos los cuales sus principios van de la mano con el Pacto Global y el Pacto Mundial, dónde es de gran importancia los Derechos Humanos en su contexto interno ( dentro de la empresa) y su contexto externo ( con su entorno) como las empresas contribuyen al bienestar de sus empleados y de las comunidades que los rodean, como garantizan los

derechos fundamentales tales como el de la vida, la salud el trabajo la educación, la seguridad, y la cultura.

De igual manera como estas empresas contribuyen al cumplimiento de los derechos laborales, como son la igualdad de oportunidades, la no discriminación el accionar de las empresas para evitar el trabajo infantil y el trabajo forzoso no solo al interior de sus organizaciones sino también en su entorno.

Del mismo modo como estas empresas garantizan el trabajo transparente, coherente y respetuoso compitiendo de una manera leal y sana.

Por último el GRI orienta a las diversas empresas para sustentar el actuar en cuanto al medio ambiente, como cada empresa contribuye al desarrollo sostenible, al buen manejo que se le da a los desechos, al cuidado del agua la energía, y a la biodiversidad.

### *6.1.3 La Responsabilidad Social y el Medio Ambiente*

Según el artículo *¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?*. Artículos CCRE. (2008) Nos define “La Responsabilidad Social Empresarial (RSE) es la capacidad de respuesta que tiene una empresa frente a los efectos e implicaciones de sus acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona (stakeholders o grupos de interés)”; esta responsabilidad se convierte en un compromiso con el bienestar de los empleados, las comunidades donde opera, el medio ambiente, los proveedores, accionistas y consumidores, mejorando así la calidad de vida de cada uno de los entes que hacen parte directa e indirecta en su entorno.

La Responsabilidad Social Empresarial cada día está tomando más importancia en las organizaciones y empresas en el mundo. Las empresas buscan una mayor

responsabilidad con la sociedad porque ésta le ayuda a generar valor y mejorar su imagen, al integrar los elementos que hacen parte de los procesos o se ven afectados por ellos, pero ¿qué tanta importancia tiene la Responsabilidad Social Ambiental en las empresas?

En Colombia se presentan grandes problemas ambientales con tendencia a empeorar en el futuro: escasez y contaminación, erosión y desertización de los suelos; extinción de especies, contaminación atmosférica y condiciones insostenibles e inhabitables en la mayoría de los centros urbanos. Problemas a los cuales se suman el calentamiento global, la pérdida de la capa de ozono, si cada uno de nosotros no iniciamos en cada una de nuestras viviendas, en nuestras comunidades y desde nuestra labor diaria a cambiar y a ser responsables a nivel ambiental, no podemos pretender que algún día se pueda lograr un verdadero cambio, somos cada uno quienes asumimos la responsabilidad como tarea individual, familiar y comunitaria, concientizándonos a nosotros mismos y a las personas de nuestro entorno.

Las ventajas de implementar prácticas de Responsabilidad Social Empresarial en relación con el medio ambiente radican en prevenir potenciales accidentes que lo afecten con costosas consecuencias para todos los involucrados; evitar graves sanciones y multas por parte de las autoridades que pueden llegar hasta el cierre de operaciones; mejorar la imagen y asegurar la supervivencia de la empresa a largo plazo; al igual que posicionarse para competir en los mercados globalizados de hoy en día. Es claro que, reducir la generación de residuos evita costosas inversiones en sistemas de manejo y tratamiento de los mismos y los costos de operación asociados a estos. Por lo general menores consumos de materias primas, energía, agua y suministros inciden favorablemente en costos bajos.

Es un error común que las empresas consideren que la Responsabilidad Social es un proyecto de grandes proporciones, o que solamente aplica a las grandes

corporaciones y multinacionales; más aún en Colombia y en países Latinoamericanos donde las empresas medianas y pequeñas tienen una gran importancia y peso fuerte en nuestras economías, y pueden contribuir favorablemente al mantenimiento y preservación para el futuro del medio ambiente, realizando proyectos empresariales donde su razón social este estrechamente relacionada con el desarrollo sostenible.

El desarrollo sostenible consiste en satisfacer las necesidades actuales sin comprometer los recursos y posibilidades de las futuras generaciones, en una sociedad sostenible no debe haber un deterioro de los recursos, daños significativos a los sistemas naturales ni de la estabilidad social.

Por lo tanto la Responsabilidad Social de las empresas tiene que ver fundamentalmente con las decisiones de las organizaciones que afectan a terceros, es decir, son las acciones de la organización para influir en la sociedad en la que existe. En materia del ambiente natural se necesita de una normatividad que garantice un desarrollo sostenible.

El ser humano cree, especialmente a partir de la racionalidad moderna, que el entorno, es decir, las demás especies y recursos naturales, no solo están por su dominio sino que son inagotables.

Con relación a lo anterior, la Responsabilidad Social Empresarial se plantea como una posibilidad de reorientar los comportamientos humanos en el desenvolvimiento de las organizaciones, manteniendo una ética acorde con el desarrollo sostenible y sustentable.

El problema de la poca gestión ambiental por parte de las empresas obedece a que parece que el mismo concepto de responsabilidad social empresarial no está definido y claro; para ello deberíamos reflexionar sobre quién es responsable, sobre que es responsable, y como se materializa en la practica el sentido de responsabilidad.

Crear campañas que interioricen una responsabilidad ambiental en todos los empleados, de tal forma que se convierta en una identidad en la organización, y que de una manera u otra requiera la participación de todos los funcionarios, a sí mismo como se dijo anteriormente la importancia de que a nivel individual se genere conciencia de responsabilidad con el medio ambiente, en las empresas se debe contagiar de esta responsabilidad a los empleados y así volverlos multiplicadores de estas experiencias en sus familias y comunidades.

#### *6.1.4 Responsabilidad Social y Mercadeo Social*

Según Saucedo (S.F) en su tesis Diferencia del Marketing Social, marketing con causa y Responsabilidad Social Empresarial se encuentra que la Principal Preocupación de las empresas en la actualidad, es lograr sostenerse en el mercado y lograr satisfacer a sus clientes, dando cumplimiento a sus demandas, los clientes tienen derecho a ser escuchados, a no ser engañados con campañas publicitarias que informan más allá de lo real, los productos que distribuye la empresa deben de ser deseados por los clientes.

Una campaña de marketing social no vuelve a una empresa, socialmente responsable.

La responsabilidad social empresarial (RSE) es la integración voluntaria, por parte de las compañías, de las preocupaciones sociales y ambientales en sus operaciones comerciales y en sus relaciones con sus interlocutores, se podría apreciar que la RSE no se limita a una acción de marketing, sino que atañe a todas las áreas y departamentos de una organización, desarrollándose de manera transversal a través de ésta.

En la actualidad, se encuentra otra situación en la cultura de los clientes: si los clientes observan que la empresa “si ayuda, entonces es buena”. Sin embargo el consumidor jamás se pregunta un poco más, jamás se cuestiona si dicha empresa

contamina el medio ambiente, si maltrata a sus colaboradores, si en su cadena de valor hay mano de obra infantil o si sus insumos son renovables o provenientes de comercio justo.

Es en el punto anterior dónde observamos la gran importancia de implementar la Responsabilidad Social Empresarial en cada una de las organizaciones de una manera adecuada, dando explícito cumplimiento a las conductas adecuadas y a la mejora organizacional aplicando el modelo de la RSE, y no sólo haciendo acciones desarticuladas o simples ayudas sociales, sin brindar continuidad a los procesos y principalmente sin evaluar el impacto generado realmente en su entorno a nivel interno y externo.

El marketing social, por su parte, es la serie de actividades de marketing que busca la modificación de opiniones, actitudes o comportamientos de ciertos públicos, con el objeto de mejorar alguna situación social y/o medioambiental.

La forma más común del marketing social es el marketing con causa, donde la empresa apoya a una causa social o ambiental a través de donar una parte de la venta de sus productos. Sin embargo, las compañías también pueden hacer marketing social al sólo generar conciencia; al hacer inversión social (anteriormente llamada filantropía estratégica) o a través de desarrollar productos o servicios virtuosos que ayuden a la sociedad y al medio ambiente.

Las empresas que desarrollan campañas de mercadeo social no son necesariamente responsables, pero las empresas Responsables, si pueden generar acciones encaminadas al marketing social.

El marketing social involucra aspectos como las 4 P: producto, precio, promoción y la plaza, asuntos que también deben ser involucrados en las acciones que se van a desarrollar.

Algunas empresas conciben el marketing social como sinónimo de filantropía y como generación de mayores ingresos para la empresa ya que las causas sociales ayudan a que la empresa tenga un mayor reconocimiento de marca, y del mismo modo incrementar sus ingresos.

Cabe anotar que para lograr que una empresa tenga un enfoque social no se requiere de dinero, ya que tanto las medianas como pequeñas empresas pueden estar capacitadas para lanzar un programa de RSE siempre y cuando se practique una filosofía de retribución social, de devolver las oportunidades que le ha ofrecido el país.

Inicialmente el mercadeo social lo inicial las ONG que tienen vocación de tipo social y no lucrativo, los agentes del estado que se han encargado de realizar inversiones en materia económica o en medios de comunicación, y las empresas privadas, utilizándolo como una estrategia de competitividad y como alternativa para canalizar su Responsabilidad Social.

#### *6.1.5 La Responsabilidad Social en las ONG*

En la Sociedad Actual se tiene una creencia errónea, donde se dice que las ONG trabajan por la sociedad día a día, por qué motivo tienen que implementar la responsabilidad social en sus organizaciones, esas acciones son solo para las empresas.

En estos momentos, de manera formal o informal, sea más o menos consciente, las organizaciones no lucrativas empiezan a plantearse cómo convertirse en organizaciones responsables.

Para (Vidal, Torres, Guix, y Rodríguez. (2005 p. 2) “A muchas organizaciones, las reflexiones que implica un programa de responsabilidad social, les permitirá identificar áreas de mejora necesaria en su funcionamiento. Porque para las organizaciones del tercer sector la responsabilidad social no es más que un ejercicio de coherencia entre las finalidades y su devenir diario. Una coherencia que es necesaria para la construcción de confianza desde la sociedad, y así poder ser reconocidos como verdaderos actores sociales y no solamente como organizaciones “que hacen el bien”.

El primer paso que se propone es la reflexión organizativa individualizada sobre las áreas de interés más importantes en cada caso: no es lo mismo estar hablando de una organización compuesta sólo por voluntarios que una que esté altamente profesionalizada. Tampoco es lo mismo una pequeña entidad local medioambiental, que una organización de cooperación al desarrollo.

Imagen 1 Según (Vidal, et.al. Feb 2005)

---

Proponen el siguiente modelo



Las áreas de interés en las que se centra el análisis son las siguientes:

- Las personas en la organización agrupamos aquí los problemas que afecten a los diferentes grupos de personas, tanto voluntarios, como personal remunerado y miembros del órgano directivo.
- Involucrados corresponde a las áreas que afecten a otras personas o entidades vinculadas por cualquier motivo a la actividad de la organización. Incluyen a beneficiarios y usuarios, miembros, financiadores, etc.
- La misión y los valores analizamos la razón de ser y la propuesta de valores de la organización nos ayudará a darle mayor solidez, a la vez que será referente para el resto de áreas.

Los involucrados, COHERENCIA, La transparencia, La gestión, medioambiental, La comunicación masiva, La implicación en la mejora social, Las personas en la organización

La misión y los valores

- Transparencia vemos el contenido de la información, la disponibilidad de la información y la adecuación a los involucrados son los puntos propuestos para la reflexión.
- Gestión medioambiental proponemos que como entidades de servicios, desarrollamos buena parte de nuestra actividad en la oficina. Cambios aparentemente pequeños pueden tener un gran impacto en el medio ambiente. Incorporar el punto de vista medioambiental a las actividades es también una buena oportunidad de mejora.
- Comunicación masiva saber cuál es el gasto en comunicación y en captación de recursos y su impacto en las actividades, son los puntos más importantes.
- Implicación en la mejora social si queremos llevar a cabo cambios sociales y medioambientales de manera aislada en esta época en la que todos estamos relacionados es realmente difícil. Conocer y apoyar otras campañas es una manera de trabajar en red por un cambio social efectivo.

## 6.2. Marco Legal

A continuación se describen una serie de leyes, decretos y resoluciones que determinan el funcionamiento de los Centros de Promoción Social de Personas Mayores y de igual manera estas normativas legales van estrechamente relacionadas con la Responsabilidad Social empresarial, La responsabilidad Corporativa que debe tener las ONG no solo con sus beneficiarios si no también con el medio ambiente, sus empleados y demás grupos de interés.

Tabla 3 Marco Legal

CODIGO	FECHA	CAMPO DE APLICACIÓN	COMO SE CUMPLE			REFERENCIA
			APLICACIÓN	CONTROLES	REGISTROS	
Ley 1315 de 2009	13/07/2009	Por medio de la cual se establecen las condiciones mínimas que dignifiquen la estadía de los adultos mayores en los centros de protección, centros de día e instituciones de atención.	La Corporación cuenta con el procedimiento para la atención de adultos mayores, conforme a la normatividad y los requisitos internos. Para la conformidad de la infraestructura se cuenta con el procedimiento para mantenimiento y calibración.	Ver procedimiento para la Atención de Adultos Mayores	Visitas de secretaria de Salud. Visitas de interventores. Historia Psico Social en el sistema de Información SIONG. Plan de Mantenimiento Preventivo Orden de Mantenimiento y Calibración	Congreso de Colombia (2009)
Resolución 8333 de 2004						Base legal programa Adulto Mayor en Antioquia (2004)

Ley 1251 de 2008	27/11/2008	Por la cual se dictan normas tendientes a procurar la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores				Congreso de la Republica Ley 1251 de (2008)
DECR ETO 1136 DE 1970	19/07/1970	Por el cual se dictan algunas medidas sobre protección social				Presidencia de la Republica DECRETO 1136 DE 1970
Decreto 3075	19/06/1905	Buenas Practicas de manufactura: el cual regula las actividades de fabricación, procesamiento, preparación, envase, almacenamiento, transporte, distribución y comercialización de alimentos en el territorio nacional.	Servicio de Alimentación	Procedimientos Documentados: Mantenimiento y Calibración de Equipos. Compras y evaluación de proveedores. Programa de Saneamiento Producción y servicio Almacenamiento Cronograma Capacitación Manipuladores	Solicitud de mantenimiento y Toma de temperatura de equipos Toma de temperatura de alimentos Análisis Sensorial Evaluación de Proveedores Control de Limpieza y desinfección Asistencia a Capacitaciones	Presidencia de la Republica Decreto 3075 de 1997

Decreto 1575	09/05/2007	por el cual se establece el Sistema para la Protección y Control de la Calidad del Agua para Consumo Humano	La Corporación cuenta con suministro de agua potable del acueducto de EPM y el acueducto la ACUARELA y nos entregan el agua tratada para el consumo humano	Adicionalmente la Corporación cuenta con un programa de mantenimiento de los tanques de almacenamiento de agua potable, de igual manera semestralmente se hace análisis de laboratorio para verificar su estado y cumplimiento del decreto en referencia	Control de Limpieza y desinfección_ RESULTADO DE LOS ANALISIS DE LABORATORIO	Presidencia de la Republica Decreto 1575 de 2007
Ley Novena	24/01/1979	LA PROTECCION DEL MEDIO AMBIENTE (Código Sanitario)	Se diseña e implementa el PLAN PARA LA GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS	Ver procedimientos del PLAN PARA LA GESTION INTEGRAL DE RESIDUOS HOSPITALARIOS	Control de Limpieza y desinfección Control de Limpieza y desinfección Baños Control Desactivación Riesgo Biológico Informe del Peso de los Residuos Entregados Registro de Residuos Generados	Ministerio del medio Ambiente y Ministerio de Salud Resolución 1164/2002
Resolución 1164/2002	06/09/2002	Por la cual se adopta el manual de procedimientos para la Gestión Integral de los residuos hospitalarios y similares.	bajo los parámetros de la ley.			

Decreto 614	14/03/1984	Bases para la organización y administración de la salud ocupacional	Se diseña e implementa el PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	Ver procedimientos del PROGRAMA DE SALUD OCUPACIONAL	Remisión de Empleados - Plantilla para remisión a Exámen de Salud Ocupacional	Presidencia de la Republica Decreto 614 de 1984
Ley 776:	17/12/2020	Por la cual se dictan normas sobre la organización, administración y prestaciones del Sistema General de Riesgos Profesionales	bajo los parámetros de la ley.		Resultado de la Evaluación de Salud Ocupacional	Congreso de Colombia Ley 776 de 2002
Resolución 2400	22/05/1979	Por la cual se establecen algunas disposiciones sobre vivienda, higiene y seguridad en los establecimientos de trabajo.			Lista de Chequeo Para Retiro de Empleados - Remision de Retiro- Actas de Reuniones Evaluación de Capacitaciones Inspecciones Generales Inspección para Riesgos Continuos Acta Entrega de Equipos de Protección. Reporte de Incidentes de Trabajo Investigación de Incidentes y A.T.	Ministerio de trabajo y seguridad social Resolución 2400 de 1979

Fuente: Construcción propia a partir de consulta de fuentes secundarias.

## **7 DISEÑO METODOLÓGICO**

Este proyecto se llevó a cabo en la Corporación Calor De hogar en el periodo comprendido entre agosto de 2014 a Febrero 2015 se trabajó el diseño metodológico con base a dos fuentes de información, como fuente primaria se realizó una entrevista donde se permitió tener una clara percepción de la importancia y el conocimiento que tiene la alta gerencia de la institución en cuanto al tema de la Responsabilidad Social Empresarial.

Como fuente secundaria se utilizó el informe de responsabilidad Social Empresarial del año 2013, el cual fue presentado a la Fundación Fenalco Solidario, y así obtener el certificado de RSE que allí otorgan.

De igual manera para la realización del Diagnóstico interno de la Corporación Calor de Hogar se aplicó la matriz DOFA en la cual se describe claramente cuáles son las Debilidades, las oportunidades, las fortalezas y las amenazas a la hora de implementar el programa de Responsabilidad Social Empresarial en la institución.

## **7. 1 ANALISIS DE RESULTADOS DEL DIAGNÓSTICO**

### **7.2 Entrevista**

El método de recolección de información es una entrevista realizada a la Directora Administrativa Marly Ortiz Duque, quien es la responsable de todos los procesos de calidad, gestión Humana y Responsabilidad social Empresarial de la institución.

La entrevista se compone de 40 preguntas, de tipo abierta y cerrada pero donde cada una nos permite conocer abiertamente el proceso que se ha llevado a cabo en la Corporación, y se evidencian las principales falencias del proceso.

Como primera línea se tiene que existe y se encuentra en proceso de mejora la planeación estratégica de la Corporación en la cual se involucra la RSE, como parte fundamental del desarrollo de la institución, además se incluye la asignación de recursos para el desarrollo de las ideas de RSE.

También en la filosofía institucional se encuentra en proceso de describir e incluir la RSE como parte inmersa de la corporación.

También la directora Administrativa Informa que en la Corporación Existe y funciona un código de ética en los cuales se involucra la RSE, al igual que indicadores y políticas ambientales que contribuyen al mejoramiento institucional.

Seguidamente tenemos que en la empresa se originó el ejercicio de la RSE debido a que el objeto social de la Corporación involucra el desarrollo de programas de responsabilidad social y a medida que la Corporación ha crecido, así como su sistema de Gestión, se han implementado acciones de RSE con los demás grupos de interés, hasta estructurarlo como parte de la estrategia.

Tenemos también que el ejercicio de la RSE es percibido por los proveedores y empleados por medio de la difusión del reporte que es presentado a la empresa Fenalco Solidario de manera anual.

Esto contribuye a mejorar la imagen corporativa de la institución, permitiendo así que la comunidad en general y específicamente la población del corregimiento de San Cristóbal conozca y apoye los procesos y actividades institucionales.

Existe y se continúa en plan de mejoramiento el programa de capacitaciones de los empleados en el tema de RSE, involucrando no solo a la parte administrativa sino también a la parte operativa, quienes son los que le brindan directamente una atención integral a nuestros clientes y a la comunidad en general.

Al calificar la empresa en cuanto al logro alcanzado frente al desarrollo de la RSE, se tiene que la Corporación ha estructurado el modelo con base a los lineamientos aportados por la Corporación Fenalco Solidario y ha pasado de contar de un estado del 81% (evaluación año 2012) a un resultado de 95% (evaluación año 2014).

La institución también le apunta a la generación de ideas de RSE, y creación de proyectos con los grupos de interés, pero en el momento no se tiene implementado la exigencia de cumplimiento de la RSE a proveedores.

En cuanto al tema medio ambiental, en los procedimientos para generar valor a partir de los residuos generados, no se tienen documentados, sin embargo se entregan a instituciones recuperadoras y se utilizan en las actividades de terapia ocupacional. Del mismo modo se promueve y estimula el desarrollo sostenible, el cual juega un papel de liderazgo en la preservación y mejora del medio ambiente y en la conservación de los recursos naturales.

No se cuenta con un plan para el ahorro de agua y energía en la Corporación, pero si se protege los recursos de la naturaleza y se evita su agotamiento.

Con los empleados, la institución manifiesta que da participación al trabajador más allá de la mera actividad productiva, de forma que este ponga en juego todas sus

potencialidades humanas, también se evitan comportamientos que puedan resultar ofensivos como es la manera de hablar y la manera de relacionarse con los empleados y el trato hacia ellos por parte de las directivas, se da igualdad de oportunidades.

Se paga remuneración justa ciñéndose a lo estrictamente legal, no se dan aportes económicos como parte motivacional a los empleados, simplemente se les asesora para que se acerquen a la caja de compensación familiar y allí encuentren información con respecto a los subsidios de vivienda, y por último se tiene presente el desarrollo personal mediante procesos de capacitación y perfeccionamiento continuo.

La Corporación en el momento no cuenta con un programa de vinculación laboral a las personas en situación de discapacidad.

La institución se preocupa por el bienestar de la comunidad y busca mejorar las condiciones de vida de las personas mayores del corregimiento de San Cristóbal que pertenecen al club de vida, incluyendo a sus núcleos familiares.

Se busca realizar un balance para planear y evaluar el impacto social de los proyectos y acciones sociales que brinda la Corporación a la comunidad en general.

Es así como por medio de esta entrevista se describe el desarrollo que presenta la corporación en el tema de RSE hasta el momento, trabajando de alguna manera en cada uno de los ejes que componen y hacen parte del modelo de Responsabilidad Social.

### 7.3 Matriz DOFA

Tabla 4 Matriz DOFA

	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMENAZAS</b>
DOFA	Gestión de proyectos que conlleven a avanzar en el mejoramiento de la infraestructura en todas las sedes.	Planes de gobierno municipales que desconozcan o no se interesen, por dar continuidad a los Convenios de Asociación.
	Capacitación continua en manejo de TIC.	Situaciones que puedan conllevar a la disminución de los donantes permanentes.
	Ampliación de las alianzas estratégicas con instituciones afines y otros sectores	Exigencias normativas, que por sus altos costos para cumplir con ellas, tornen inviable el proyecto.
	Fortalecimiento mercadeo Social.	

	Realización de adecuaciones locativas en la sede 1 que permite ampliar la cobertura a esta población.	
<b>FORTALEZAS</b>	<b>ESTRATEGIAS FO</b>	<b>ESTRATEGIAS FA</b>
Experiencia y confiabilidad en la ejecución de programas encaminados a la atención de personas en situación vulnerable.	Evaluar la forma de programación para reducción de pérdidas establecidas en los procesos internos	Diseñar mecanismos efectivos de comunicación
Convenios de Asociación con el Municipio de Medellín	Conformar equipos de trabajadores especializados en la programación de las inspecciones para generar ideas y ponerlas en práctica	Desarrollar jornadas de concientización de calidad y RSE
Recurso humano calificado y capacitado continuamente para la prestación del servicio	Capacitar al personal sobre atención social a los usuarios y a la comunidad	Proyectos de mejoría a instalaciones e infraestructura de las sedes
Donantes permanentes	Mantener actualizado a los benefactores acerca del proceso institucional	
Reconocimientos locales y nacionales por el modelo y gestión empresarial	Boletín semestral a los empleados y a la comunidad con los sucesos más relevantes y proyectos	

Incentivos institucionales que motivan la permanencia del Recurso Humano	Diseñar una estrategia efectiva para la motivación de los empleados	
Una sede propia con amplios espacios y zona verde, que contribuye al sano esparcimiento de 60 Adultos Mayores institucionalizados, 100 Adult@s mayores integrantes Club de vida y otros programas de extensión a la comunidad		
Trabajo en RED		
Implementación de sistemas de información		
Circuito cerrado de seguridad		
Sistema de Calidad, actualmente en proceso de certificación ISO		
Certificados en Responsabilidad Social Empresarial.		
Rendición social de cuentas, a través de la FAONG		
Finalistas Galardón Coomeva al Emprendimiento año 2011		

Ganadores Galardón Coomeva en la categoría Mujer Emprendedora año 2012, otorgado a nuestra Directora Ejecutiva, Rosmery Ortiz Castro y Ganadores del Galardón Coomeva año 2014		
Premio AISECC año 2010 y 2011. Practica estudiantes México y Brasil		
Plan Gerontológico Integral		
Desarrollo del Proyecto Estilos de Vida Saludable, para Adultos Mayores Institucionalizados, y empleados		
Fortalecimiento de Cultura Gerontológico en el Corregimiento San Cristóbal		
Centro de práctica e investigación en las áreas de Salud, Trabajo Social, Psicología, Gerontología, Mercadeo		
Alianzas estratégicas que permiten la generación de impacto en el Servicio prestado		
Proyectos productivos		
<b>DEBILIDADES</b>	<b>ESTRATEGIAS DO</b>	<b>ESTRATEGIAS DA</b>

Incumplimiento parcial de la normatividad vigente, por adecuaciones en infraestructura pendientes.	Adecuaciones de plantas físicas para mejorar la atención integral a las personas mayores	Establecer medidas correctivas en cuanto al manejo de bienes y servicios
Conocimiento insuficiente por parte del personal para manejo adecuado de los sistemas de información con los cuales cuenta la institución.	Desarrollo de programas que comprometan a los inversionistas con RSE	Programación continúa de actividades institucionales.
Ausencia de diagnóstico de Riesgo Psicosocial en el grupo de empleados	Relizar diagnóstico de Riesgo Psicosocial a empleados	Realizar convenios entre empresas y universidades que estimulen los potenciales de RRHH y concienticen el buen uso de los recursos naturales
El 80% de los recursos provienen del mismo contratante.	Creación de Proyectos autosostenibles	
Insuficiente gestión de proyectos que garanticen la auto sostenibilidad de la Corporación.		

## **8. PROPUESTA MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA CORPORACIÓN CALOR DE HOGAR**

### **8.1 Objetivo General**

Implementar el programa de Responsabilidad Social Empresarial de la Corporación calor de Hogar, bajo los lineamientos del Sistema de Gestión Integral.

### **8.2 Objetivos Específicos**

- Desarrollar programas direccionados a la intervención a nivel de comunidad y familia permitiendo igualdad, beneficios, evaluación, balance y asociación.
- Inferir en estrategias medio ambientales a través de sensibilización, y capacitación a la comunidad en general.
- Orientar diversas estrategias para acceder a los demás grupos de interés, interviniendo por medio de actividades educativas, recreativas y de asociación.

### **8.3 Justificación**

El modelo diseñado cumple con el requisito principal de un sistema de gestión integral. La existencia de un proceso sistemático y cíclico de mejora continua, que se efectúa en cuatro fases:

1) Planear: es la parte más importante y compleja del ciclo, es la que permite visualizar las actividades que se desarrollarán durante el programa. 2) Hacer: Consiste en identificar lo que se debe mantener y lo que hay que corregir, contempla la comunicación a los grupos de interés y el alineamiento con los objetivos. 3) Actuar: Implica llevar a cabo lo que se decide en la fase de planeación, contempla una preparación profunda y sistémica de lo previsto, una aplicación controlada del plan de acción y su respectiva verificación. 4) Verificar: Consiste en comprobar los resultados, comparándolos con los objetivos establecidos. Por tanto contempla la verificación de los resultados de acciones

desarrolladas mediante el control de indicadores u otros parámetros y el alineamiento con los objetivos.

Este modelo busca facilitar la adopción de principios de RSE, como la identificación, control y optimización del impacto económico, social y ambiental de las actividades, productos y servicios de la corporación sobre sus grupos de interés.

Se resalta la importancia que le da la institución a la comunidad y sociedad, ya que es pilar fundamental y hace parte de su razón social el servicio a las personas, en este se proponen actividades que promueven la igualdad de oportunidades, la asociación, la comunicación, el beneficio y la evaluación.

En segunda instancia se tienen en cuenta los demás grupos de interés, implementando programas enfocados a la investigación, sensibilización, capacitación, promoción, igualdad y legalidad.

Es importante que en las organizaciones sociales se diseñe e implemente modelos de Responsabilidad Social empresarial, en la actualidad todavía se encuentran organizaciones que por el hecho de ser sociales consideran poco importante asumir una responsabilidad social con su entorno interno y externo, con la comunidad, y con el medio ambiente.

Por este motivo la corporación calor de hogar es pionero en implementar un modelo estructurado de RSE dónde involucra diversos actores y es ejemplo para las demás organizaciones sociales con las cuales se encuentra aliada en la actualidad.

## **8.4 Políticas de la Corporación Calor de Hogar**

### **Filosofía Institucional**

**Misión:** Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población en situación vulnerable de la ciudad de Medellín y el Área Metropolitana, a través de la implementación de programas institucionales encaminados a brindar

protección y atención integral a personas en situación de calle, así como a fortalecer las relaciones intergeneracionales en los diversos grupos objeto de atención, que conlleven al fomento de la armonía, la sana convivencia, el respeto y la solidaridad en el ámbito socio familiar de los mismos.

**Visión:** Para el año 2020 la Corporación Calor de Hogar habrá consolidado procesos que conjuguen la excelencia en la prestación de servicios a la población vulnerable, con proyectos productivos y de investigación científica y social, que garanticen la auto sostenibilidad institucional y contribuyan a la generación de propuestas de impacto social, encaminadas a dignificar la vida de la población en situación de extrema vulnerabilidad de la ciudad de Medellín y su Área Metropolitana.

**Objetivo Institucional:** Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población en situación vulnerable de la ciudad de Medellín y su Área Metropolitana.

**Política De Calidad:** Atender grupos de población vulnerable, mediante programas desarrollados bajo el cumplimiento de los requisitos internos y reglamentarios, que contribuyen al bienestar y protección del adulto joven enfermo, la persona mayor en situación de calle o de escasos recursos económicos, contando con un equipo interdisciplinario, que trabaja continuamente en el mejoramiento de la calidad de vida de la población y el servicio de la institución.

**Eslogan**

**Por la dignidad del ser humano:**

Sin importar la condición material, física y/o mental, cada uno de los integrantes de la familia Calor de Hogar, es un ser humano valioso y se respetan sus derechos.

**Valores corporativos:**

**Honradez:**

Demostrar ética en nuestra forma de trabajar y la integridad de nuestra gestión. Rechazando el robo, el fraude u otras formas de corrupción.

**Solidaridad humana:**

Identificarse con nuestros usuarios, siendo generosos y respetuosos, trabajando por su integridad humana.

**Alegría:**

Tener la paz interior y trabajar cada día con las posibilidades de dar algo positivo y de provecho para los demás, aún en los momentos más adversos, ya que así damos la oportunidad de transformar nuestra vida en lo que realmente apreciamos.

**Principios corporativos:**

**Sentido de pertenencia:**

Trabajar responsablemente por el cumplimiento de los objetivos organizacionales; demostrando orgullo y preocupación sincera por los éxitos o dificultades que se presenten.

**Eficiencia:**

Aprovechar adecuadamente los recursos, pensando siempre en las necesidades y mejoras institucionales.

**Programas Generales Brindados Por La Corporación**

Hogar permanente para 80 adultos(as) mayores en situación de calle o abandono: Alojamiento, alimentación, vestuario, acompañamiento, servicio médico, gerontológico, enfermería 24 horas, nutrición, psicología, terapia física, trabajo social.

Hogar de paso para 50 adultos(as) enfermos en situación de calle: Alojamiento, alimentación, vestuario, acompañamiento, servicio médico, enfermería 24 horas, nutrición, psicología, terapia física, trabajo social.

Hogar de paso para 20 personas en situación de emergencia: Alojamiento, alimentación, vestuario, acompañamiento, servicio médico, gerontológico, enfermería 24 horas, nutrición, psicología, terapia física, trabajo social.

Club de Vida para 130 adultos (as) mayores de la comunidad: acompañamiento gerontológico, enfermería, nutrición, psicología, terapia física, trabajo social.

Semillero gerontológico con niños de primaria del Liceo San Cristóbal: acompañamiento gerontológico y trabajo social

### **Características, Habilidades Y Cualidades De La Corporación**

- Ganadores del Galardón Coomeva al emprendimiento a nivel nacional en la modalidad de MUJER EMPRENDEDORA 2011- 2012
- Segundo lugar en el premio Galardón Coomeva al emprendimiento, a nivel nacional, en la categoría de pequeña empresa 2010 -2011.
- Únicos en la Ciudad en el cuidado institucional con habitantes de calle con enfermedad infectocontagiosas.
- Credibilidad institucional.
- Imagen Corporativa.
- Redes a las que pertenece la Corporación.

- Reconocimiento del trabajo institucional a nivel de ciudad.
- Estabilidad en los contratos con el Municipio de Medellín.
- Acertado manejo de los recursos.
- Involucramiento de los stakeholders.
- Competitividad de los servicios.
- Gobernabilidad
- Motivación a empleados y comunidad
- Compromiso de empleados y comunidad
- Estabilidad y permanencia de los contratantes
- Preparación y entrenamiento de los empleados
- Procesos estandarizados bajo un modelo innovador
- Replicabilidad del modelo
- Efectividad en los procesos
- Los programas se ejecutan en convenios de cooperación con inclusión de recursos institucionales.
- Calidad en el servicio

### **Reseña Histórica**

La Corporación Calor de Hogar es una entidad privada, sin ánimo de lucro, que se fundó en el año 1997 en el Municipio de Bello, e inició sus programas de proyección comunitaria con la conformación de un club de vida, en el cual, a través de un programa de promoción y prevención diseñado para fomentar los valores familiares y promover la aceptación y el respeto entre generaciones, se convocó a 40 personas mayores, con quienes se realizaron diferentes actividades encaminadas a lograr este fin.

Como parte del proyecto, se invitó a los nietos de los usuarios a compartir jornadas de aprendizaje con sus abuelos, conformándose de esta manera el primer semillero gerontológico en la Corporación. Los niños, a su vez, se encargaron de involucrar a sus padres, con lo que se logró, a través de las diferentes actividades, y de acuerdo a la autoevaluación intergeneracional, el reconocimiento, respeto por la diferencia, mayor tolerancia entre generaciones, inclusión de las personas mayores en las decisiones familiares, entre otros, lo que conllevó al fortalecimiento y/o mejoramiento de las relaciones intrafamiliares, en las familias involucradas en el proceso.

Este programa se ejecutó en el Municipio de Bello hasta el año 2002, retomándose en el año 2007 en el Municipio de Medellín, donde están vinculadas, aparte de las personas mayores más funcionales de la Institución, 50 personas mayores del Corregimiento San Cristóbal, de bajos recursos económicos, a quienes se les brindan sin ningún costo, capacitaciones, actividad física, ocupacional y recreativa, atención gerontológica, fisioterapéutica, psicológica y acompañamiento espiritual, entre otros, quienes interactúan con los niños de la Institución Educativa San Cristóbal y otros centros educativos.

En convenio de asociación con la Alcaldía de Medellín en el año 1998, se instauró un hogar de paso para brindar atención integral temporal a adultos habitantes de la calle de la ciudad, entre 18 y 59 años, con cualquier tipo de enfermedad: temporal, crónica, infecto contagiosa o terminal. El convenio está vigente (año 2011), se atiende en la actualidad a 54 personas y se ha beneficiado a través del tiempo a más de 1.830 jóvenes habitantes de la calle enfermos.

En el año 2004 se inició la atención en la modalidad de institucionalización u hogar permanente para 80 personas mayores habitantes de calle o en riesgo de serlo, habiendo sido parte del programa a la fecha (año 2011) 393 personas mayores.

También se otorga hogar de paso a 20 personas y/o familias en situación de emergencia inmediata, ocasionada por diferentes eventualidades. A la fecha (año 2011) se ha atendido en esta modalidad a 2.449 personas.

La Corporación brinda a sus usuarios institucionalizados, distribuidos en tres sedes, alojamiento, alimentación, vestuario, útiles de aseo, cuidados de salud, medicamento, ayudas ortopédicas, acompañamiento y lo demás que un ser humano requiere para vivir o morir dignamente.

La Corporación forma parte de la Mesa del Adulto Mayor de la Federación Antioqueña de ONG, de la Red Pro habitantes de la Calle, de la Red de Asistencia Social al Adulto Mayor y de la Federación Iberoamericana de Asociaciones de Adultos Mayores FIAPAM.

## 8.5 Plan Operativo

Tabla 5 Plan Operativo

ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESP.	CRONO. EN DIAS	SEMANA	META PROG.	INDICAD.	FUENTE DE VERIFIC.	FACTORES EXTERNOS	RECUR.	CANTIDAD	VALOR UNITARIO	VALOR TOTAL
<b>Actividad 1</b> Presentación y Lanzamiento del Programa de RSE	Se realizara una presentación del modelo de RSE a los empleados, proveedores y benefactores de la Corporación Calor de Hogar	Directora Administrativa	20 de Marzo	12	El 80% de los empleados, de proveedores y benefactores.	Número de personas asistentes al lanzamiento/Número de empleados, proveedores y benefactores total,	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	Se puede presentar calamidad o incapacidad de la Directora Administrativa	Salón, Video Beam, Computador, Refrigerador	1 Salón, 1 Video Beam, 1 Computador, 80 Refrigeradores	Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios 2000	160.000
<b>Actividad 2</b> Revisión Documentación requerida para la circulación de vehículos	Revisar de manera semestral la documentación requerida para la circulación de los vehículos.	Directora Administrativa	3 de Abril - 4 de Septiembre	14-34	El 100% de los vehículos propios de la Corporación	Número de revisados/ Número de vehículos institucionales	Formato Verificación de Vehículos	Daño permanente de alguno de los dos vehículos.	Papelería	2	50\$	100

<b>Actividad 3</b> Actividad Interinstitucional con la Mesa Ambiental del corregimiento de San Cristóbal	Coordinar con la mesa Ambiental del corregimiento de San Cristóbal 2 actividades durante el año, dónde se involucre a las personas mayores del corregimiento y de la institución, al igual que empleados y familiares en actividades que contribuyan con el aprendizaje y aplicación de actividades ambientales	Grupo de Gestión ambiental	22 de Mayo - 20 de Noviembre (Esta Actividad se implementa de manera anual)	19-43 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	100% de Actividades Ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No poder llegar acuerdos con las directivas de la mesa ambiental de San Cristóbal	Salón, Video Beam, Computador,	1 Salón, 1 Video Beam, 1 Computador,	Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios	0
<b>Actividad 4</b> Talleres de artes plásticas con las personas mayores de la institución utilizando material reciclado	Realizar talleres de artes plásticas con las personas mayores de la institución, utilizando material reciclado y haciendo una buena utilización de los desechos	Tallerista	5 de Marzo- 21 de mayo - 16 de Julio- 17 de Septiembre - 19 de Noviembre (Esta Actividad se implementa de manera anual)	11 - 20 - 28- 36 - 44 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	100% de Actividades Ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Número de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	El poco interés de las personas mayores para realizar este tipo de actividades	Salón, Tallerista, mesas, sillas, Material Reciclado y Pinturas	1 Salón 1 Tallerista, 10 Mesas 40 sillas Reciclaje 20 Pinturas	Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios 1500	30.000

	institucionales		manera anual)									
<b>Actividad 5</b> Talleres de Artes plásticas con las personas mayores del corregimiento de San Cristóbal	Realizar talleres de artes plásticas con las personas mayores del club de vida San Cristóbal, utilizando material reciclado y haciendo una buena utilización de los desechos institucionales	Tallerista	10 de Junio (Esta Actividad se implementa de manera anual)	23 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	100% de Actividades Ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Número de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	El poco interés de las personas mayores para realizar este tipo de actividades	Salón, Tallerista, mesas, sillas, Material Reciclado y Pinturas	1 Salón 1 Tallerista, 10 Mesas 40 sillas Reciclaje Pinturas	Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios 1500	30.000
<b>Actividad 6</b> Capacitación y creación del grupo "Guardianes de los recursos Naturales", en este grupo se integraran personas mayores de la institución, empleados y usuarios del club de vida	Capacitar las personas mayores de la institución y del club de vida al igual que empleados, en temáticas relacionadas con el ahorro del agua y de la energía y el cuidado de los recursos naturales.	Grupo de Gestión ambiental	11 de Marzo - 8 de Abril- 13 de Mayo- 10 de Junio - 8 de julio- 12 de Agosto - 9 de Septiembre- 7 de Octubre- 11 de Noviembre (Esta Actividad	10-15-19-23-27-31-35-39-43-47 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	90% de Actividades Ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Número de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No contar con el recurso humano que realice una verdadera implementación y seguimiento de este programa.	Salón, Profesional, Sillas, Marcadores, cartulina, brazaletes	1 Salón 1 Profesional 20 Sillas 5 Marcadores 10 Cartulinas 20 Brazaletes	Recurso Propio Recurso Propio Recurso Propio 1000 300 3000	5.000 3.000 60.000

			se implemen tara de manera anual)									
<b>Actividad 7</b> Convenio con el Liceo educativo San Cristóbal, para acompañar a los niños en la enseñanza de cultura gerontológica y cuidado del medio ambiente	Brindar capacitaciones a los niños del liceo San Cristóbal en cuanto al proceso de envejecimiento y cuidado de los recursos naturales, integrando ambos temas fortaleciendo la cultura gerontológica y del medio ambiente.	Gerontología y Grupo de Gestión ambiental	17 de Marzo- 21 de Abril- 19 de Mayo- 15 de Junio- 14 de Julio- 18 de Agosto - 15 de Septiembre- 13 de Octubre - 17 de Noviembre (Esta Actividad se implementara de manera anual)	11-16-20-24-28-32-36-40-44-48 (Esta Actividad se implementara de manera anual)	90% de Actividades Ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No poder llegar acuerdos con las directivas del Liceo San Cristóbal	Profesional, tizas, salón, sillas, Refrigereros	1 Salón 4 tizas, 1 Profesional 40 Sillas 80 Refrigereros (Para encuentro intergeneracional)	Recurso Propio 100 Recurso Propio Recurso Propio 2000	400 160.000

<b>Actividad 8</b> Actividad Interinstitucional con la empresa ASOSAC	Coordinar con la empresa ASOSAC actividades educativas para los usuarios y empleados de la institución, al igual que la recolección de los materiales que se puedan reutilizar	Grupo de Gestión ambiental	28 de Mayo- 30 de Octubre (Esta Actividad se implementa de manera anual)	21 - 40 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	100% de Actividades Ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No llegar acuerdos con las directivas de la Empresa ASOSAC	Salón, Video Beam, Computador,	1 Salón, 1 Video Beam, 1 Computador,	Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios	0
<b>Actividad 9</b> Capacitación a Proveedores en temas de RSE	Brindar capacitación a los proveedores de alimentos, pañales, papelería, y demás insumos, en temas relacionados con RSE	Directora Administrativa	27 de Abril- 31 de Agosto (Esta Actividad se implementa de manera anual)	17 - 33 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	100% de Actividades Ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	Incapacidad de la Directora Administrativa	Salón, Video Beam, Computador, Profesional	1 Salón, 1 Video Beam, 1 Computador, 1 Profesional	Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios	0

<p><b>Actividad 10</b> Programa de acompañamiento Preparación para la Jubilación</p>	<p>*Ofrecer información básica en lo que se refiere a la obtención de la jubilación. *Orientar y ofrecer asesoramiento o regularen lo referido a modificaciones en la legislación, alternativas y procedimientos administrativos necesarios para la obtención de la jubilación. *Desarrollar actividades sistemáticas de orientación (colectiva e individual), aconsejando y preparando para la jubilación, discutiendo sus aspectos psicológicos y de planificación financiera. * Poseer un</p>	<p>Área de Gerontología</p>	<p>7 de Abril - 1 de Junio - 3 de Agosto - 5 de Octubre - 1 de Diciembre (Esta Actividad se implementa de manera anual)</p>	<p>14- 22 - 30 - 38- 46 (Esta Actividad se implementa de manera anual)</p>	<p>100% de Actividades Ejecutadas</p>	<p>Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas</p>	<p>Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación</p>	<p>No tener personas pronto a Jubilarse</p>	<p>Salón, Video Beam, Computador, Profesional</p>	<p>1 Salón, 1 Video Beam, 1 Computador, 1 Profesional</p>	<p>Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios</p>	<p>0</p>
--	--	-----------------------------	---	--	---------------------------------------	---	---	---	---	---	--	----------

	programasistématicodepreparación interna, ofrece oportunidades de aprovechamiento de la capacidad de trabajo de los jubilados.											
<b>Actividad 11</b> Documentación de Procedimientos para generar valor a partir de los residuos generados	Estructuración del procedimiento para generar valor a partir de los residuos generados	Directora Administrativa	Del 11 de Mayo al 8 de Junio	De la semana 19 a la 23	100% del documento elaborado	Documento Elaborado y aprobado por la dirección ejecutiva	Procedimiento	No ser aprobado por la dirección Ejecutiva	Profesional Computador	1 Profesional 1 Computador	Recursos Propios Recursos Propios	0
<b>Actividad 12</b> Elaboración de proyecto para el cambio de llaves de agua para la buena utilización de este recurso	Elaboración de proyecto para el cambio de llaves de agua permitiendo la buena utilización de este recurso por parte de las personas mayores.	Directora Administrativa	Del 1 al 17 de Julio	26 y 27	100% del documento elaborado	Documento Elaborado y aprobado por la dirección ejecutiva	Proyecto	No ser aprobado por la dirección Ejecutiva	Profesional Computador	1 Profesional 1 Computador	Recursos Propios Recursos Propios	0

<b>Actividad 13</b> Apoyo para superación académica de persona en situación de discapacidad de la institución	Apoyar los estudios de educación secundaria de una persona en situación de discapacidad y así permitir su progreso y superación	Directora Administrativa	1 de Abril al 27 de Noviembre (Esta Actividad se implementa de manera anual)	De la semana 14 a la 45 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	100% de la inscripción realizada	Cumplimiento del año escolar	Matrículas recibos de inscripción	No contar con la institución educativa que matricule este tipo de población	Transporte cuadernos, lapiceros	1 Vehículo 10 cuadernos 3 Lapiceros	Recursos Propios 1.500 1.000	15.000 3.000
<b>Actividad 14</b> Préstamo de espacios institucionales a los grupos y asociaciones del corregimiento de San Cristóbal	poner a disposición de los grupos de la comunidad, los espacios de la institución para la realización de encuentros y reuniones	Directora Técnica	2 de Febrero al 27 de Noviembre (Esta Actividad se implementa de manera anual)	De la semana 5 a la 45 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	80% de las solicitudes presentadas, atendidas de manera positiva	Solicitudes atendidas / Solicitudes presentadas	Formato Préstamo de espacios Institucionales	Ocupación de estos espacios por personal de la institución	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	0
<b>Actividad 15</b> Atención Integral de manera gratuita a 7 Personas en situación de discapacidad	Brindar atención integral y gratuita a 7 personas en situación de discapacidad y vulnerabilidad extrema, brindado protección y atención con	Directora Ejecutiva	Permanente	Permanente	100% de las personas atendidas	Número de personas atendidas / Calidad en el servicio	Seguimiento Sistema de Información	Cierre de la Institución	Alimentación Vivienda Dotación Atención en Salud	5 Comidas al día 1 Vivienda 1 Kit mensual de Dotación Transporte Citas Médicas	5.400.000 630.000 420.000 1.680.000	8.130.000

	calidad											
<b>Actividad 16</b> Programa de estímulos a los empleados	Programar actividades para motivar y estimular a los empleados y lograr una mejor productividad laboral	Directora Administrativa	10 de Marzo - 16 de Junio- 15 de Septiembre- 15 de Diciembre (Esta Actividad se implementara de manera anual)	11 - 24 - 36 - 48 (Esta Actividad se implementara de manera anual)	100% de Actividades Ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No ser aprobado por la dirección Ejecutiva	Bonos Anchetas	12 Bonos 12 Anchetas	10.000 8.000	120.000 96.000
<b>Actividad 17</b> Alianza interinstitucional para programa de alfabetización de personas del corregimiento de san Cristóbal	Buscar alianzas estratégicas para la vinculación de fundaciones encargadas del proceso de alfabetización de las personas mayores de la institución y del	Directora Técnica	del 1 al 10 de Abril (Esta Actividad se implementara de manera anual)	14 y 15 (Esta Actividad se implementara de manera anual)	100% de la inscripción realizada	Número de personas inscritas/ Número de Personas Beneficiadas durante el año	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No poder llegar acuerdos con las directivas de la mesa ambiental de San Cristóbal	Salón, Video Beam, Computador, cuadernos, lapiceros, mesas, sillas	1 Salón, 1 Video Beam, 1 Computador, 20 Lapiceros, 20 Cuadernos 5 Mesas 20 sillas	Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios 1.000 1.500 Recursos Propios Recursos Propios	20.000 30.000

	corregimiento											
<b>Actividad 18</b> Atención multidisciplinaria a 100 personas mayores del corregimiento de San Cristóbal	Atención integral a 100 personas mayores del corregimiento de San Cristóbal, con atención multidisciplinaria y utilización de espacios y recursos institucionales .	Directora Técnica	Del 21 de Enero al 5 de Diciembre (Esta Actividad se implementa de manera anual)	De la semana 3 a la 46 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	100% de la inscripción realizada	Número de personas inscritas/ Número de Personas Beneficiadas durante el año	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No disponer del recurso Humano suficiente para su atención	Salón, Video Beam, Computador, lapiceros, mesas, sillas	1 Salón, 1 Video Beam, 1 Computador, 40 Lapiceros, 10 Mesas 100 sillas	Recursos Propios Recursos Propios Recursos Propios 1000 Recursos Propios Recursos Propios	40.000

<b>Actividad 19</b> Participación en espacios de construcción de política pública.	Participación activa en los espacios de ciudad dónde se construyen políticas públicas para el beneficio de la población	Directora Ejecutiva	Permanente	Permanente	70% de Asistencia a eventos de Política Pública	Numero de Participaciones efectivas /Numero de encuentros	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No ser convocados a eventos de ciudad	Profesional	1 Profesional	Recursos Propios	0
<b>Actividad 20</b> Convenio como centro de práctica con centros educativos	Se realiza convenio de practica con varias entidades educativas	Directora Técnica	Permanente	Permanente	80% de solicitudes de Practica atendidas	Numero de Practicas efectivas/ Número de solicitudes de práctica	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No presentarse convenios interinstitucional	Instalaciones, Transporte	Recursos Propios , 3 practica ntes con apoyo de transporte	Recursos Propios 2.000	1296000
<b>Actividad 21</b> Proyecto estilos de vida Saludable con los empleados, familias y usuarios	Se implementara el proyecto de estilos de vida saludable con los empleados, familiares y usuarios de la Corporación, logrando una disminución considerable en el sedentarismo	Directora Administrativa	Permanente	Permanente	80% de las actividades ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No disponer del recurso Humano suficiente para su atención	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	0

<b>Actividad 22</b> Apoyo en planes de educación formal y continua de los empleados	Apoyar a los empleados que deseen acceder a estudios superiores brindándole los espacios en horarios y tiempo, dentro de las posibilidades de la Corporación	Directora Administrativa	Permanente	Permanente	80% de solicitudes atendidas	Número de Permisos otorgados / Número de solicitudes de estudio	Matrículas recibos de inscripción	No disponer del recurso Humano suficiente para los espacios solicitados para estudio	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	0
<b>Actividad 23</b> Programa de promoción de la salud a través de la práctica de estilos de vida saludables, el cual involucra a los empleados y sus familias (Brigada de Salud)	Realizar dos brigadas anuales de salud donde se involucra activamente a los empleados y sus familias, en actividades de promoción y prevención de la salud	Copaso	30 de Abril - 18 de Diciembre (Esta Actividad se implementara de manera anual)	17 - 47 (Esta Actividad se implementara de manera anual)	90% de las actividades ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No realizar convenios interinstitucionales para los cada uno de los stand	mesas, sillas, refrigerios, decoración	10 Mesas 40 Sillas 15 Refrigerios 3 cartulinas 2 Marcadores	Recursos Propios Recursos Propios 2000 300 1000	60.000 1.800 4.000
<b>Actividad 24</b> Préstamo a empleados sin pago de intereses	Brindar la posibilidad a los empleados de realizar prestamos con la corporación según la capacidad económica de cada uno y sin pago de	Directora Ejecutiva	Permanente	Permanente	80% de solicitudes atendidas	Número de Préstamos otorgados / Número de solicitudes de préstamo	Formato Préstamo	No contar con el Dinero para realizar los préstamos	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	0

	intereses											
<b>Actividad 25</b> Portafolio de Gestión Humana.	Servicios de psicología, fisioterapia, Gerontología, talleres de cocina, talleres de Danza, a muy bajo costo.	Directora Administrativa	Permanente	Permanente	100% de las actividades ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No disponer del recurso Humano suficiente para las actividades del portafolio	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	0
<b>Actividad 26</b> Campaña de limpieza parque central corregimiento San Cristóbal	Organizar dos campañas anuales para promover la limpieza del parque del corregimiento, con el apoyo de las personas mayores de la institución, las personas mayores del club de vida y los niños del sembrero	Copaso-Gestión Ambiental	10 de Junio - 28 de Octubre (Esta Actividad se implementa de manera anual)	23- 41 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	100% de las actividades ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No lograr hacer Eco en el corregimiento para la realización de esta actividad	Escobas, Recogedores, Bolsas, Publicidad	10 Escobas 3 Recogedores 100 bolsas 30 Volantes	4.500 4.000 50 500	45000 12.000 10.000 30.000

	gerontológico											
<b>Actividad 27</b> Autoevaluación y mejoramiento continuo para la prestación de servicios a los usuarios	Continúa mejora en la calidad de atención brindada a las personas mayores	Directora Administrativa	17 de Diciembre (Esta Actividad se implementa de manera anual)	47 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	100% de las actividades ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	Plan de Mejoramiento	No contar con el dinero para implementar los planes de mejora necesarios a nivel de infraestructura	Profesional Computador	1 Profesional 1 Computador	Recursos Propios Recursos Propios	0
<b>Actividad 28</b> Huerta productiva para el servicio de los usuarios y comunidad	Crear alianzas con la Alcaldía de Medellín y brindar los espacios de la institución para la creación de huertas para el beneficio de los usuarios y de la comunidad en general	Directora Administrativa	20 de Abril al 31 de Diciembre	De la semana 16 a la 47	100% de las actividades ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	Listado de Asistencia, Registro Fotográfico y Memorias de presentación	No poder presentarse el convenio de asociación con la entidad encargada	Recurso Propio	Recurso Propio	Recurso Propio	0

<b>Actividad 29</b> Divulgar resultados de RSE. Con empleados, usuarios, proveedores y benefactores	Compartir Resultados de RSE con los empleados, accionistas, usuarios, proveedores, benefactores y comunidad en general por medio de un boletín informativo	Directora Administrativa	2 de Diciembre (Esta Actividad se implementa de manera anual)	46 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	de las actividades ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	boletín Informativo	Que las personas no lean y entiendan adecuadamente el informe de Gestión de RSE	Plegables	100	1000	100.000
<b>Actividad 30</b> Auditoria Social	Realizar auditoria a los procesos sociales desarrollados en la institución	Directora Administrativa	3 de Julio-27 de Noviembre (Esta Actividad se implementa de manera anual)	26- 45 (Esta Actividad se implementa de manera anual)	100% de las actividades ejecutadas	Número de Actividades Ejecutadas/Numero de Actividades Programadas	Formato Auditoria Social	El personal no contar con los conocimientos necesarios para realizar la Auditoria social	Profesional Computador	1 Profesional 1 Computador	Recursos Propios Recursos Propios	0

**NOMBRE DEL PROYECTO:** Modelo de RSE de la Corporación Calor de Hogar









<b>Actividad 20</b> Convenio como centro de práctica con centros educativos																														
<b>Actividad 21</b> Proyecto estilos de vida Saludable con los empleados, familias y usuarios																														
<b>Actividad 22</b> Apoyo en planes de educación formal y continua de los empleados																														
<b>Actividad 23</b> Programa de promoción de la salud a través de la practica de estilos de vida saludables, el cual involucra a los empleados y sus familias (Brigada de Salud)																														
<b>Actividad 24</b> Prestamo a empleados sin pago de intereses																														
<b>Actividade 25</b> Portafolio de Gestión Humana																														



Tabla 7 Presupuesto

RESULTADO 1	DESCRIPCIÓN DE REQUERIMIENTO	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL
<b>ACTIVIDAD 1</b>					
Presentación y Lanzamiento del Programa de RSE	Salón,	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Video Beam	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Computador	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Refrigerios	80	80	\$ 2.000	\$ 160.000
<b>Total actividad 1</b>					<b>\$ 160.000</b>
<b>ACTIVIDAD 2</b>					
Revisión Documentación requerida para la circulación de vehículos	Papelería	1	2	\$ 50	\$ 100
<b>Total actividad 2</b>					<b>\$ 100</b>
<b>ACTIVIDAD 3</b>					
Actividad Interinstitucional con la Mesa Ambiental del corregimiento de San Cristóbal	Salón	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Video Beam	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Computador	1	1	Recurso Propio	\$ 0
<b>Total actividad 3</b>					<b>\$ 0</b>

ACTIVIDAD 4					
Talleres de artes plásticas con las personas mayores de la institución utilizando material reciclado	Salón	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Tallerista	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Material Reciclado	sin dato	sin dato	Recurso Propio	\$ 0
	Mesas	10	10	Recurso Propio	\$ 0
	Sillas	40	40	Recurso Propio	\$ 0
	Pinturas	20	20	\$ 1.500	\$ 30.000
<b>Total actividad 4</b>					<b>\$ 30.000</b>
ACTIVIDAD 5					
Talleres de Artes plásticas con las personas mayores del corregimiento de San Cristóbal	Salón	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Tallerista	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Material Reciclado	sin dato	sin dato	Recurso Propio	\$ 0
	Mesas	10	10	Recurso Propio	\$ 0
	Sillas	40	40	Recurso Propio	\$ 0
	Pinturas	20	20	\$ 1.500	\$ 30.000
<b>Total actividad 5</b>					<b>\$ 30.000</b>
ACTIVIDAD 6					
Capacitación y creación del grupo "Guardianes de los recursos Naturales" , en este grupo se	Salón	1	1	Recurso Propio	\$ 0

integraran personas mayores de la institución, empleados y usuarios del club de vida	Profesional	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Sillas	20	20	Recurso Propio	\$ 0
	Cartulina	10	10	\$ 300	\$ 3.000
	Brazaletes	20	20	\$ 3.000	\$ 60.000
	Marcadores	5	5	\$ 1.000	\$ 5.000
<b>Total actividad 6</b>					<b>\$ 68.000</b>
<b>ACTIVIDAD 7</b>					
Convenio con el Liceo educativo San Cristobal, para acompañar a los niños en la enseñanza de cultura gerontológica y cuidado del medio ambiente	Profesional	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Tizas	4	4	\$ 100	\$ 0
	Sillas	40	40	Recurso Propio	\$ 0
	Salón	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Refrigerios	40	80	\$ 2.000	\$ 160.000
<b>Total actividad 7</b>					<b>\$ 160.000</b>
<b>ACTIVIDAD 8</b>					
Actividad Interinstitucional con la empresa ASOSAC	Salón	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Video Beam	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Computador	1	1	Recurso Propio	\$ 0
<b>Total actividad 8</b>					<b>\$ 0</b>

ACTIVIDAD 9					
Capacitación a Proveedores en temas de RSE	Salón	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Video Beam	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Computador	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Profesional	1	1	Recurso Propio	\$ 0
<b>Total actividad 9</b>					<b>\$ 0</b>
ACTIVIDAD 10					
Programa de acompañamiento Preparación para la Jubilación	Salón	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Video Beam	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Computador	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Profesional	1	1	Recurso Propio	\$ 0
<b>Total actividad 10</b>					<b>\$ 0</b>
ACTIVIDAD 11					
Documentación de Procedimientos para generar valor a partir de los residuos generados	Profesional	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Computador	1	1	Recurso Propio	\$ 0
<b>Total actividad 11</b>					<b>\$ 0</b>
ACTIVIDAD 12					
Elaboración de proyecto para el cambio de llaves de agua para la buena utilización de este recurso	Profesional	1	1	Recurso Propio	\$ 0

	Computador	1	1	Recurso Propio	\$ 0
<b>Total actividad 12</b>					<b>\$ 0</b>
<b>ACTIVIDAD 13</b>					
Apoyo para superación académica de persona en situación de discapacidad de la institución	1 Vehículo	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Cuadernos	10	10	\$ 1.500	\$ 15.000
	Lapiceros	3	3	\$ 1.000	\$ 3.000
<b>Total actividad 13</b>					<b>\$ 18.000</b>
<b>ACTIVIDAD 14</b>					
Prestamo de espacios institucionales a los grupos y asociaciones del corregimiento de San cristóbal	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	\$ 0
<b>Total actividad 14</b>					<b>\$ 0</b>
<b>ACTIVIDAD 15</b>					
Atención Integral de manera gratuita a 7 Personas en situación de discapacidad	Alimentación	5	1800 anual	\$ 3.000	\$ 5.400.000
	Vivienda	7	12 Mensual	\$ 52.500	\$ 630.000
	Kit Mensula de Dotación	7	12 Mensual	\$ 35.000	\$ 420.000
	Transporte Citas Medicas	7	12 Mensual	\$ 140.000	\$ 1.680.000
<b>Total actividad 15</b>					<b>\$ 8.130.000</b>
<b>ACTIVIDAD 16</b>					
Programa de estímulos a los empleados	Bonos	3	12	\$ 10.000	\$ 120.000

	Anchetas	3	12	\$ 8.000	\$ 96.000
<b>Total actividad 16</b>					<b>\$ 216.000</b>
<b>ACTIVIDAD 17</b>					
Alianza interinstitucional para programa de alfabetización de personas del corregimiento de san cristobal	Salón	1	1	Recurso Propio	Recurso Propio
	Video Beam	1	1	Recurso Propio	Recurso Propio
	Computador	1	1	Recurso Propio	Recurso Propio
	Lapiceros	20	20	\$ 1.000	\$ 20.000
	Cuadernos	20	20	\$ 1.500	\$ 30.000
	Mesas	5	5	Recurso Propio	Recurso Propio
	Sillas	20	20	Recurso Propio	Recurso Propio
<b>Total actividad 17</b>					<b>\$ 50.000</b>
<b>ACTIVIDAD 18</b>					
Atención multidisciplinaria a 100 personas mayores del corregimiento de San cristobal	Salón	1	1	Recurso Propio	Recurso Propio
	Video Beam	1	1	Recurso Propio	Recurso Propio
	Computador	1	1	Recurso Propio	Recurso Propio
	Lapiceros	40	40	\$ 1.000	\$ 40.000
	Mesas	10	10	Recurso Propio	Recurso Propio
	Sillas	100	100	Recurso Propio	Recurso Propio

<b>Total actividad 18</b>					<b>\$ 40.000</b>
<b>ACTIVIDAD 19</b>					
Participación en espacios de construcción de política pública.	Profesional	1	1	Recurso Propio	\$ 0
<b>Total actividad 19</b>					<b>\$ 0</b>
<b>ACTIVIDAD 20</b>					
Convenio como centro de práctica con centros educativos	Recursos Propios	1	1	Recurso Propio	\$ 0
	Apoyo de Transporte	3	9 Semanal	\$ 36.000	\$ 1.296.000
<b>Total actividad 20</b>					<b>\$ 1.296.000</b>
<b>ACTIVIDAD 21</b>					
Proyecto estilos de vida Saludable con los empleados, familias y usuarios	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios
<b>Total actividad 21</b>					<b>\$ 0</b>
<b>ACTIVIDAD 22</b>					
Apoyo en planes de educación formal y continua de los empleados	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios
					<b>\$ 0</b>
<b>ACTIVIDAD 23</b>					
Programa de promoción de la salud a través de la practica de estilos de vida saludables, el cual involucra a los empleados y sus familias (Brigada de Salud)	Mesas	10	10	Recursos Propios	Recursos Propios
	Sillas	40	40	Recursos Propios	Recursos Propios
	Refrigerios	15	30	\$ 2.000	\$ 60.000

	Cartulina	3	6	\$ 300	\$ 1.800
	Marcadores	2	4	\$ 1.000	\$ 4.000
<b>Total actividad 23</b>					<b>\$ 65.800</b>
<b>ACTIVIDAD 24</b>					
Prestamo a empleados sin pago de intereses	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios
<b>Total actividad 24</b>					<b>\$ 0</b>
<b>ACTIVIDAD 25</b>					
Portafolio de Gestión Humana.	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios	Recursos Propios
<b>Total actividad 25</b>					<b>\$ 0</b>
<b>ACTIVIDAD 26</b>					
Campaña de limpieza parque central corregimiento San Cristobal	Escobas	10	10	\$ 4.500	\$ 45.000
	Recogedores	3	3	\$ 4.000	\$ 12.000
	Bolsas	100	200	\$ 50	\$ 10.000
	Volantes	30	60	\$ 500	\$ 30.000
<b>Total actividad 26</b>					<b>\$ 87.000</b>
<b>ACTIVIDAD 27</b>					
Autoevaluación y mejoramiento continuo para la prestación de servicios a los usuarios	Profesional	1	1	Recurso Propio	Recurso Propio
	Computador	1	1	Recurso Propio	Recurso Propio
<b>Total actividad 27</b>					<b>\$ 0</b>
<b>ACTIVIDAD 28</b>					
Huerta productiva para el servicio de los usuarios y comunidad	Recurso Propio	Recurso Propio	Recurso Propio	Recurso Propio	Recurso Propio

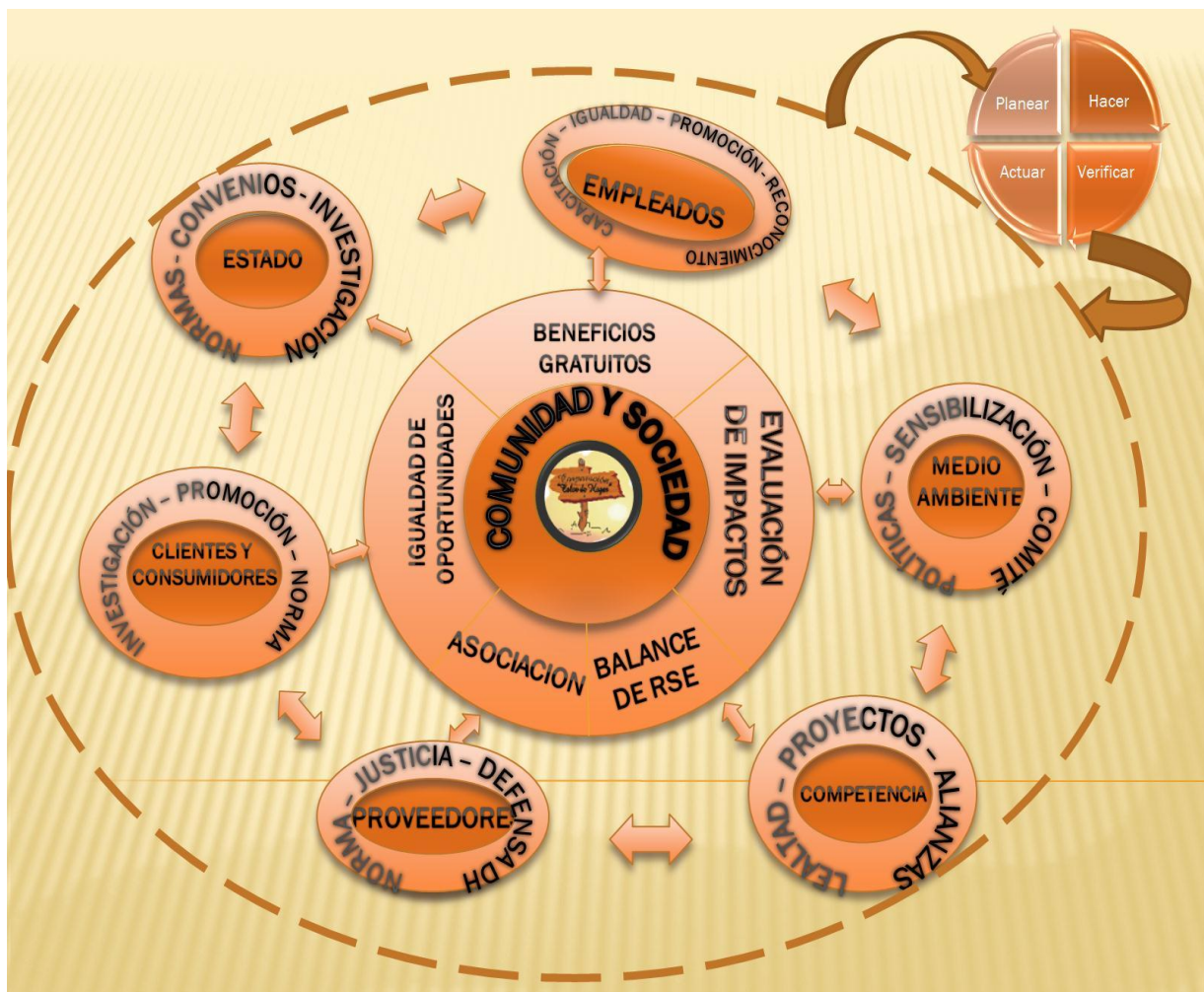
<b>Total actividad 28</b>						\$ 0
<b>ACTIVIDAD 29</b>						
Divulgar resultados de RSE. Con empleados, usuarios, proveedores y benefactores	Plegables	100	100	1000		100.000
<b>Total actividad 29</b>						100.000
<b>ACTIVIDAD 30</b>						
Auditoria Social	Profesional	1	1	Recurso Propio		Recurso Propio
	Computador	1	1	Recurso Propio		Recurso Propio
<b>Total actividad 30</b>						\$ 0
<b>TOTAL</b>						\$ 10.450.900
<b>Equipo de trabajo para el desarrollo del proyecto</b>						
<b>Descripción</b>	<b>UNIDAD</b>	<b>CANTIDAD</b>	<b>COSTO UNITARIO</b>	<b>COSTO TOTAL</b>		
Directora Administrativa	\$12.500 Hora \$100.000 Dia \$3.000.000 Mensual	12 meses	3.000.000 Mensuales	\$ 36.000.000		

Directora Técnica	\$12.500 Hora \$9.100 Día \$2.200.000 Mensual	12 meses	2.200.000 Mensuales	\$ 26.400.000
Gerontóloga	\$7.700 Hora \$61.000 Día \$1.848.000 Mensual	12 meses	1848.000 Mensuales	\$ 22.176.000
Fisioterapeuta	\$7.700 Hora \$61.000 Día \$1.848.000 Mensual	12 meses	1848.000 Mensuales	\$ 22.176.000
Nutricionista	\$7.700 Hora \$61.000 Día \$1.848.000 Mensual	12 meses	1848.000 Mensuales	\$ 22.176.000
Psicología	\$7.700 Hora \$61.000 Día \$1.848.000 Mensual	12 meses	1848.000 Mensuales	\$ 22.176.000
<b>TOTAL EQUIPO DE TRABAJO</b>				<b>\$ 151.104.000</b>

## 8.5 Modelo de RSE de la Corporación Calor de Hogar

Imagen 2 Modelo de RSE Calor de Hogar

A continuación se presenta el Modelo diseñado exclusivamente para la Corporación Calor de Hogar, resaltando allí la importancia que representa la comunidad y sociedad con su objeto social, de igual manera se visualiza los demás grupos de interés como los son los proveedores, clientes, empleados, estado y medio ambiente.



## **9. RECURSOS PARA EL TRABAJO DE GRADO**

A continuación se mencionaran los recursos que se utilizaron en el desarrollo del trabajo de grado 2, se procedió a describir detalladamente cada uno de los implementos necesarios para la ejecución del trabajo de intervención.

### **9.1 Recursos humanos**

Se requirió Asesor Metodológico la cual para este trabajo de intervención fue la docente Martha Del Socorro Álzate Cárdenas, Economista - Especialista en Alta Gerencia, Magister en Educación, además es docente adscrita al programa de administración de la Fundación Universitaria María Cano.

Del mismo modo se contó con una Asesora Temática, la Doctora Marly Yadira Ortiz Duque, Ingeniera de Calidad y Productividad, Especialista en Gerencia de Servicios Sociales, Directora Administrativa de la Corporación Calor de Hogar.

### **9.2 Recursos institucionales**

En cuanto a los recursos Institucionales fue necesario contar con el espacio de la biblioteca de la Fundación Universitaria Luis Amigo, además del espacio requerido para las asesorías brindadas por la docente.

### 9.3 Recursos financieros

Tabla 8 Recursos Financieros

---

RECURSO	\$ UNIDAD	\$ CANTIDAD
Matrícula 2 semestres 2014	3.500.000	7.000.000
Transporte a la Universidad	8.000	160.000
CD de trabajo de Grado	10.000	10.000
TOTAL		7.170.000





## Referencias Bibliográficas

---

- Balaguer, V. A, y Caballero, C.I. (2000). Responsabilidad social de las empresas. Modelo GRI (Global Reporting Initiative) [En Línea] disponible en [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_648.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_648.pdf) consultado el 20-06-2014
- Bateman, T. S. y Snell, S.A. (2005). Administración: Un nuevo panorama competitivo. (4a ed., pp.147). México: McGraw-Hill/Interamericana.
- Base legal programa adulto mayor en Antioquia (2004) [En Línea] disponible en <http://www.dssa.gov.co/index.php/descargas/492-3baselegal/file> Recuperado el 5-04-2014
- Cajiga J. y Calderón. Cemefi Centro Mexicano para la Filantropía. (Sin Fecha). [En Línea] disponible en [http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto\\_esr.pdf](http://www.cemefi.org/esr/images/stories/pdf/esr/concepto_esr.pdf) Recuperado el 18-06-2014
- Carroll Archies B, (1991). {En Línea} disponible en <http://www.sciencedirect.com/science/article/pii/000768139190005G> consultado el 19 -06-2014 The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders
- Comisión de las comunidades Europeas (11-12-2001) [En Línea] disponible en [http://www.xertatu.net/fitxategiak/xertatu/dokumentuak/up/com2001\\_0745es01.pdf](http://www.xertatu.net/fitxategiak/xertatu/dokumentuak/up/com2001_0745es01.pdf) Recuperado el 19-05-2014
- Congreso de Colombia (2009) [En Línea] disponible en [http://portalterritorial.gov.co/apc-aa-files/40743db9e8588852c19cb285e420affe/ley\\_1315.pdf](http://portalterritorial.gov.co/apc-aa-files/40743db9e8588852c19cb285e420affe/ley_1315.pdf) Recuperado el 28-06-2014

Congreso de Colombia Ley 776 de 2002 [En Línea] disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=16752>

Recuperado el 28-06-2014

Congreso de La Republica Ley 1251 (2008) [En Línea] disponible en [http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley\\_1251\\_2008.htm](http://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/ley_1251_2008.htm)

Recuperado el 20-05-2014

Daft, R.L. (2000). Teoría y diseño organizacional (6ªed., pp. 147). México: International Thomson

Federación Fenalco Solidario (1990) [En Línea] disponible en [http://www.fenalcosolidario.com/quienes\\_somos.php#skin1-top-basic\\_display](http://www.fenalcosolidario.com/quienes_somos.php#skin1-top-basic_display)

. Consultado el 02-06-2014

Fuertes, F, Lara G, M. y Lametti, A (Septiembre 2004). {En Línea} disponible en <http://www.undp.org.ar>. consultado el 20-05-2014

Glosario, extraído de cada una de las asignaturas vistas durante la especialización. [En Línea] Disponible en <http://virtual.funlam.edu.co/> 2014- 2015

Guía para la elaboración de Memorias de sostenibilidad Global Reporting Initiative. (Sin Fecha). [En Línea] disponible en <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Spanish-G4-Part-One.pdf>

Recuperado el 18-06-2014

Iniciativas Europeas en Responsabilidad Social y Sostenibilidad Empresarial. Wikilibro. Capítulo 4 Directrices normas y guías. (Diciembre 2001) [En Línea] Recuperado de [http://www.eoi.es/wiki/index.php/Iniciativas\\_europeas\\_en\\_Responsabilidad\\_Social\\_y\\_Sostenibilidad\\_Empresarial](http://www.eoi.es/wiki/index.php/Iniciativas_europeas_en_Responsabilidad_Social_y_Sostenibilidad_Empresarial). Consultado el 29-05-2014

La OTI y la responsabilidad Social de las Empresas (RSE) [En Línea] disponible en [http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_emp/---emp\\_ent/---multi/documents/publication/wcms\\_142694.pdf](http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/---multi/documents/publication/wcms_142694.pdf) Recuperado el 20-06-2014

Ministerio del medio Ambiente y Ministerio de Salud Resolución 1164/2002. [En Línea] Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=36291> Recuperado el 20-06-2014

Ministerio de trabajo y seguridad social Resolución 2400 de 1979 [En Línea] disponible en <http://www.ilo.org/dyn/travail/docs/1509/industrial%20safety%20statute.pdf> Recuperado el 20-06-2014

Presidencia de la Republica DECRETO 1136 DE 1970. [En Línea] disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=6941> consultado el 20-05-2014

Presidencia de la Republica Decreto 3075 de 1997. [En Línea] disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=3337> consultado el 20-05-2014

Presidencia de la Republica Decreto 614 de 1984. [En Línea] disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=1357> consultado el 20-05-2014

Presidencia de la Republica Decreto 1575 de 2007 [En Línea] disponible en <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=30007> consultado el 20-05-2014

¿Qué es la Responsabilidad Social Empresarial?. Artículos CCRE. (2008). [En Línea] disponible En [http://www.ccre.org.co/upload/2art03\\_g.pdf](http://www.ccre.org.co/upload/2art03_g.pdf) consultado el 20-05-2014

Universidad Sergio Arboleda. Observatorio del Medio ambiente. (Agosto de 2008).

[En Línea] disponible en

[http://www.usa.edu.co/medioambiente/juridico\\_ambientales\\_colombia\\_responsabilidad\\_ambiental.htm](http://www.usa.edu.co/medioambiente/juridico_ambientales_colombia_responsabilidad_ambiental.htm). consultado el 15-05-2014

Saucedo, S. y Juana M. tesis Diferencia del Marketing Social, marketing con causa y Responsabilidad Social Empresarial. (Sin Fecha). [En Línea] Disponible en

<http://www.eben-spain.org/docs/Papeles/XII/JUANA MARIA SAUCEDO SOTO.pdf>

Recuperado el 25-06-2014.

Vidal, P, Torres. D, Guix, B. y Peña, M. Modelo Básico De Responsabilidad Social De Las ONG. (Febrero 2005). [En Línea] disponible en

[http://www.observatoritercersector.org/pdf/ponencias/rso\\_19022005.pdf](http://www.observatoritercersector.org/pdf/ponencias/rso_19022005.pdf)

Recuperado el 20-04-2014.



*"Por la dignidad del ser humano"*  
No. 811.012.870.3  
P.J. 2003 de Enero 28 de 1996.  
Cámara de Co. de Medellín

**CERTIFICA QUE:**

MARÍN HERNÁNDEZ LIZMARLY JULIETH, con c.c. 1035414728, presentó satisfactoriamente su trabajo de grado MODELO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA CORPORACIÓN CALOR DE HOGAR, cumpliendo con los objetivos propuesto en el anteproyecto.

Cualquier otra información requerida con gusto será atendida.

Atentamente,

  
MARLY ORTIZ DUQUE  
DIRECTORA ADMINISTRATIVA

9 de marzo de 2015. *"Por la dignidad del ser humano"*



## **ANEXOS B** Entrevista a la Directora Administrativa Corporación Calor de Hogar

---

1. La planeación estratégica de la Corporación involucra la RSE

<b>1. No Nos Interesa</b>	<b>2. Es Importante pero no se ha tenido en cuenta</b>	<b>3. Está en Proceso</b>	<b>4. Existe y en Proceso de Mejora</b>	<b>5. Existe y funciona</b>	<b>6. No sabe</b>
			x		

2. Existe asignación de Recursos para el desarrollo de las ideas de RSE

<b>1. No Nos Interesa</b>	<b>2. Es Importante pero no se ha tenido en cuenta</b>	<b>3. Está en Proceso</b>	<b>4. Existe y en Proceso de Mejora</b>	<b>5. Existe y funciona</b>	<b>6. No sabe</b>
			x		

3. La Misión , Visión objetivos organizacionales incluyen la RSE

<b>1. No Nos Interesa</b>	<b>2. Es Importante pero no se ha tenido en cuenta</b>	<b>3. Está en Proceso</b>	<b>4. Existe y en Proceso de Mejora</b>	<b>5. Existe y funciona</b>	<b>6. No sabe</b>
			x		

4. Existe un código de ética o valores que involucren la RSE

<b>1. No Nos Interesa</b>	<b>2. Es Importante pero no se ha tenido en cuenta</b>	<b>3. Está en Proceso</b>	<b>4. Existe y en Proceso de Mejora</b>	<b>5. Existe y funciona</b>	<b>6. No sabe</b>
				x	

5. Que Origeno el ejercicio de la Responsabilidad Social en la empresa:

El objeto social de la Corporación involucra el desarrollo de programas de responsabilidad social y a medida que la Corporación ha crecido, así como su sistema de Gestión, se han implementado acciones de RSE con los demás grupos de interés, hasta estructurarlo como parte de la estrategia.

6. El ejercicio de la Responsabilidad social en su empresa es percibido por sus proveedores  
**SI X NO** \_\_\_\_\_

7. El ejercicio de la Responsabilidad social en su empresa es percibido por sus empleados  
**SI X NO** \_\_\_\_\_

8. Ejercer la Responsabilidad Social en su empresa mejora la imagen corporativa  
**SI X NO** \_\_\_\_\_

9. Su empresa cuenta con indicadores de RSE  
**SI X NO** \_\_\_\_\_

10. A partir de la implementación de los indicadores se ha mejorado la RSE  
**SI X NO** \_\_\_\_\_

11. La empresa tiene políticas ambientales definidas

<b>1. No Nos Interesa</b>	<b>2. Es Importante pero no se ha tenido en cuenta</b>	<b>3. Está en Proceso</b>	<b>4. Existe y en Proceso de Mejora</b>	<b>5. Existe y funciona</b>	<b>6. No sabe</b>
-------------------------------	--	-------------------------------	---	---------------------------------	-------------------

x

12. Existen procesos de formación de los empleados en RSE  
**SI X NO** \_\_\_\_\_

13. Existe Mecanismos de Divulgación de resultados de RSE  
**SI X NO** \_\_\_\_\_

14. Cuál es la forma de divulgación. Boletín \_\_\_\_\_ Reporte anual **X** Revista \_\_\_\_\_ Web **X**  
Correo **X** Otro \_\_\_\_\_ cual \_\_\_\_\_

15. Cuál es el Publico Objeto de la divulgación. Empleados \_\_\_ Clientes \_ Proveedores\_\_\_\_  
Accionistas \_\_\_\_\_ Público en general **X**

16. Califique el logro alcanzado en la empresa frente al desarrollo de la RSE

La Corporación ha estructurado el modelo con base a los lineamientos aportados por la Corporación Fenalco Solidario y ha pasado de contar de un estado del 81% (evaluación año 2012) a un resultado de 95% (evaluación año 2014).

17. Se promueve la generación de ideas sobre RSE **SI X NO** \_\_\_\_\_

18. Exige a proveedores el cumplimiento de la RSE **SI** \_\_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_\_ **Se evalúa pero no se exige.**

19. Existen proyectos en desarrollo para ejercer la RSE **SI X NO** \_\_\_\_\_

20. Dispone de Procedimientos para generar valor a partir de los residuos generados **SI** \_\_\_\_\_  
**NO** \_\_\_\_\_ **(No documentados, sin embargo se entregan a instituciones recuperadoras y se utilizan en las actividades de terapia ocupacional)**
21. Existe un plan para el ahorro y la buena utilización del agua **SI** \_\_\_\_\_ **NO X**
22. Existe un plan para el ahorro sistemático de energía **SI** \_\_\_\_\_ **NO X**
23. Se da participación al trabajador en la empresa más allá de la mera actividad productiva, de forma que este ponga en juego todas sus potencialidades humanas.  
**SIX NO** \_\_\_\_\_
24. Se evitan comportamientos que puedan resultar ofensivos a los demás como nuestra forma de hablar y la manera de relacionarse con los empleados. **SI X** **NO** \_\_\_\_\_
25. Se promueve el desarrollo personal mediante procesos de capacitación y perfeccionamiento continuo. **SI X** **NO** \_\_\_\_\_
26. Se protegen los recursos de la naturaleza y se evita su agotamiento **SI X NO** \_\_\_\_\_
27. Se da igualdad de oportunidades y de trato sin discriminación de ningún género **SIX NO** \_\_\_\_\_
28. Se paga remuneración justa, adecuada a la aportación y al esfuerzo de cada uno en relación con la propia empresa y cumpliendo las normas legales. **SI X NO** \_\_\_\_\_
29. El trato por parte de las directivas es igual para todos los empleados bajo las mismas condiciones. **SIX NO** \_\_\_\_\_
30. Se procura la ocupación y promoción de personas con discapacidad de manera remunerada. **SI** \_\_\_\_\_ **NO X**
31. Se ayuda a los empleados en caso de calamidad domestica **SIX NO** \_\_\_\_\_
32. Se otorgan subsidios de vivienda, educación o bonificaciones extralegales.  
**SI** \_\_\_\_\_ **NO** \_\_\_\_\_ **(Convenios con entidades externas)**
33. En caso de despido se ofrecen servicios de apoyo, recolocación, recapitación, y extensión de beneficios a todos los trabajadores despedidos **SI** \_\_\_\_\_ **NO x**
34. Se busca el bienestar integral de los proveedores **SI X NO** \_\_\_\_\_
35. Se facilita dentro de sus límites la participación de los trabajadores en actividades cívicas, de tipo cultural o recreativo en la comunidad a la que la empresa pertenece **SI X NO** \_\_\_\_\_
36. Se preocupa por el bienestar de la comunidad donde está la empresa y busca mejorar sus condiciones de vida **SIX NO** \_\_\_\_\_
37. Se realiza un balance para planear y evaluar el impacto social de los proyectos y acciones sociales apoyadas. **SIX NO** \_\_\_\_\_

38. Se proporcionan los medios adecuados para realizar un trabajo productivo **SI\_X**  
**NO** \_\_\_\_\_
39. Se promueve y estimula el desarrollo sostenible, que juega un papel de liderazgo en la preservación y mejora del medio ambiente y en la conservación de los recursos naturales  
**SIX NO** \_\_\_\_\_
40. Se es honesto e la comunicación con los empleados y se comparte abiertamente con ellos información dentro de los límites legales. **SI\_X\_ NO** \_\_\_\_\_
-

## **ANEXOS C** Carta Autorización para Publicación

---

Medellín, 7 de Marzo de 2015

Señores

Fundación Universitaria Luis Amigó

Estimados señores:

Con el fin de obtener el título de Especialista en Responsabilidad Social Empresarial, he presentado a la FUNLAM el trabajo de grado titulado Modelo de Responsabilidad Social Empresarial Corporación Calor de Hogar.

Por medio de este escrito autorizo de forma gratuita y por tiempo indefinido a la FUNLAM situar en la biblioteca un ejemplar del trabajo a fin de ser consultado por el público en general.

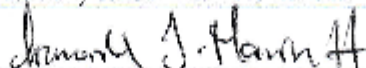
Igualmente **autorizo**, en forma gratuita y por tiempo indefinido, publicar en forma electrónica o por medio electrónico el texto del trabajo para ser consultado por el público en general.

Toda persona que consulte este trabajo en la Biblioteca o por medio electrónico podrá utilizara a partes del texto citando siempre la fuente, es decir el título del trabajo y el autor, salvando los derechos de autor conforme a la ley 23 de 1982 y demás leyes vigentes.

Esta autorización no implica renuncia a la facultad que tengo de publicar total o parcialmente la obra.

La FUNLAM no será responsable de ninguna reclamación que puede surgir de terceros que invoquen autoría de la obra que presento.

Atentamente,

Nombre:	Lizmarly Juicth Marin Fernández
Firma:	
E-mail:	lizmarly.marin@gmail.com
Documento de identidad:	1035414725
Código del estudiante:	
Dirección:	Calle 73 C # 77 A 17

