POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

2020

GENERALIDADES

MISIÓN

Somos una empresa pública, que presta los servicios de acueducto y alcantarillado, con calidad, continuidad y cobertura, contribuyendo a la protección y conservación del medio ambiente, la salud y seguridad de los trabajadores, garantizando la satisfacción del cliente.

VISIÓN

Ser reconocidos como una empresa de servicios públicos competitiva en el mercado nacional, con proyección a otros servicios; siendo responsables con el capital humano al servicio de la organización, el medio ambiente, nuestros clientes y demás partes interesadas

POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

El IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL se compromete con la prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado a través del mejoramiento continuo de su Sistema Integrado de Gestión y la satisfacción de sus clientes, promoviendo la seguridad y salud de sus trabajadores, la protección y conservación del medio ambiente y el cumplimento de los requisitos legales.

POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION AMBIENTAL

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL como prestador de servicios públicos de agua potable y saneamiento básico, consciente de su compromiso en la conservación ambiental, establece como directriz la protección, aprovechamiento, uso racional y sostenible de los recursos, a través de una gestión ambiental integral continua, a fin de garantizar el cumplimiento de requisitos legales, la mitigación y prevención de los impactos ambientales, la competitividad ambiental Empresarial y mejoramiento de la calidad de vida

POLITICA DEL SISTEMA DE GESTION DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL SA ESP OFICIAL, Se compromete, con el desarrollo y fortalecimiento del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) previniendo la ocurrencia de accidentes de trabajo, enfermedades laborales, daño a la propiedad, al medio ambiente logrando así el mantenimiento del bienestar físico, mental y social de los trabajadores y la seguridad de los contratistas, visitantes y demás partes interesadas.

La Gerencia es responsable de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables con la participación de los trabajadores y del comité paritario de seguridad y salud en el trabajo COPASST garantizando el talento humano, los recursos físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad.

POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

socialmente responsable

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S.P OFICIAL, entiende la Responsabilidad Social Corporativa, como las acciones que le corresponden por el impacto de su actividad principal en la comunidad y el medio ambiente, contribuyendo al desarrollo humano sostenible a través del compromiso y la confianza de la empresa hacia la comunidad local en pos de mejorar el capital social y calidad de vida de toda la comunidad con el propósito básico de cuidar los aspectos sociales y medioambientales que rodean la organización.

BENEFICIOS:

1.- Generar mayor confianza de los usuarios y la sociedad hacia la empresa.

2.- Mostrar el interés de la empresa, por las preocupaciones de la sociedad, creando y ejecutando los programas que ayudan al mejoramiento continuo.

3.- Fomentar entre los usuarios y la sociedad en general, la protección medio ambiental.

4.- Reforzar la imagen y la reputación corporativa del IBAL S.A. E.S.P. OFICIAL.

5.- La construcción de valores compartidos entre la sociedad y la empresa.

GRUPOS DE INTERES

Para el desarrollo de las prácticas socialmente más responsables el IBAL S.A E.S.P OFICAL concentra a los actores principales en Grupos de Interés:

FACTOR	PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIG
	Ciudadanía/comunidad en general/clientes y usuarios	✓ Calidad en la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado ✓ Oportunidad en la prestación de los servicios y/o trámites ✓ Orientación clara y exacta de lo que usted requiere ✓ Eficiencia en la prestación de los servicios y/o trámites prestados ✓ Suministro de información oportuna al cliente ✓ Disponibilidad de personal competente para la atención a los usuarios. ✓ Infraestructura apropiada que cumpla las normas de seguridad para la ciudadanía en general (instalaciones óptimas, señales informativas, advertencia, evacuación y demarcación, y las normas del componente ambiental. muebles, equipos y software) que permitan satisfacer las necesidades de

FACTOR	PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIG
EXTERNO		los usuarios y brinden comodidad y confiabilidad en la prestación del servicio. ✓ Claridad en el manejo tarifario de los servicios de acueducto y alcantarillado ✓ Celeridad en los trámites administrativos ✓ Oportunidad, accesibilidad y veracidad de la información publicada en los diferentes medios (prensa, radio, página web, carteleras). ✓ Disponibilidad de infraestructura accesible, segura e incluyente para el público en general. ✓ Información clara y oportuna de los protocolos establecidos en la Empresa. ✓ Eficiencia en la utilización de los recursos para el desarrollo de sus actividades. ✓ Flexibilidad en la negociación de los acuerdos de pago ✓ Mejoramiento de las condiciones ambientales internas y del entorno. ✓ Protección de los recursos naturales
	Entes gubernamentales/ autoridades/ Entes de control	✓ Cumplimiento de la Normatividad vigente. Ver Matriz de requisitos legales de la Entidad.
	ARL	✓ Cumplimiento de las normas y procedimientos, destinados a prevenir, proteger y atender a los trabajadores de los efectos de las enfermedades y los accidentes que pueden ocurrirles con ocasión o como consecuencia del trabajo que desarrollan..
	Proveedores/ contratistas	✓ Información clara y detallada de las exigencias contractuales del Sistema de Integrado de Gestión

FACTOR	PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIG
EXTERNO		✓ Cumplimiento en los requisitos ambientales establecidos contractualmente. ✓ Información clara y detallada de las exigencias contractuales en el sistema de seguridad y salud en el trabajo
INTERNO	**Servidores públicos/funcionarios**	✓ Efectividad del proceso de inducción y reinducción ✓ Motivación ✓ Trabajo en equipo ✓ Espacios para el crecimiento profesional ✓ Desarrollo de actividades lúdicas de integración ✓ Atención a inquietudes ✓ Autonomía en la realización del trabajo ✓ Tolerancia, respeto y compañerismo ✓ Solidaridad ✓ Canales de comunicación ✓ Las definidas en los resultados de la Encuesta de Caracterización, aplicada a los Trabajadores Oficiales y Empleados Públicos de la Empresa. Encuesta Perfil Socio demográfico y de seguridad vial. ✓ Estabilidad, seguridad laboral, desarrollo personal y profesional.. Exámenes médicos ocupacionales ✓ Bienestar físico mental y social Espacios confortables de trabajo que brinden seguridad ✓ Representación de los trabajadores en temas relacionados con la seguridad y salud ✓ Participación de funcionarios en las acciones en materia de gestión ambiental.
	Contratistas	✓ Información clara y detallada de las

FACTOR	PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIG
		exigencias contractuales del Sistema de Integrado de Gestión ✓ Cumplimiento en los requisitos ambientales establecidos contractualmente. ✓ Información clara y detallada de las exigencias contractuales en el sistema de seguridad y salud en el trabajo ✓ Pago de los riesgos laborales a contratistas riesgo IV y/o V ✓ Participación en las actividades de prevención y promoción en la empresa
	Clientes/usuarios	✓ Calidad, continuidad y cobertura del servicio ✓ Bajos costo en la prestación del servicio ✓ Descentralización de los servicios ✓ Información clara y oportuna ✓ Amabilidad y buen trato de los funcionarios ✓ Protección de los recursos naturales
	Junta directiva	✓ Cumplimiento de las políticas internas de la Empresa ✓ Cumplimiento de su misión ✓ Cumplimiento de programas, metas e indicadores ✓ Instalaciones seguras para el desarrollo de sus actividades (señalización y rutas de evacuación)
	Organizaciones sindicales	✓ Cumplimiento de lo definido en las Convenciones Colectivas de Trabajo suscritas con las organizaciones sindicales. ✓ Cubrimiento de riesgo laborales durante la función sindical ✓ Bienestar y protección de la salud para todos los trabajadores ✓ Mejoramiento de las condiciones

FACTOR	PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIG
		ambientales del entorno para el bienestar de los trabajadores

OBJETIVOS Y AMBITOS DE APLICACIÓN DE LA POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:

A través de la política de responsabilidad Social Corporativa, El IBAL cumplirá los siguientes Objetivos, reemplazando con buenas acciones sus buenas intenciones:

1. Prestar el servicio de Acueducto y Alcantarillado de forma responsable, situado a las persona en el centro de su propósito.
2. Prevenir y mitigar los posibles impactos negativos en el medio ambiente y sociedad en general, que se deriven de la presentación del servicio de Acueducto y Alcantarillado.
3. Mejorar considerablemente la imagen corporativa del IBAL S.A E.S.P OFICIAL.

PRINCIPIOS:

1. **Rendición de cuentas:**

La rendición de cuentas es una cuestión fundamental para poder llevar a cabo una correcta integración de la RS. La rendición de cuentas de los impactos económicos, sociales y ambientales de su actuación, es de vital importancia, lo cual también implica asumir responsabilidad por sus impactos negativos y el compromiso de tomar las medidas pertinentes para repararlos y evitar repetirlos.

2. **Transparencia:**

La organización suministrara toda la información que requieran las partes interesadas, en un lenguaje accesible.

3. Comportamiento Ético

Para tener un impacto verdaderamente positivo en el desarrollo sostenible, la organización debe regirse por criterios de honestidad, equidad e integridad, lo que significa que la empresa no debería perseguir únicamente el beneficio, sino también tratar de maximizar los impactos positivos en su entorno social y medioambiental, y minimizar los negativos.

4. Respeto a los intereses de las partes interesadas

El IBAL S.A E.S.P OFICIAL respetará y atenderá los intereses y requerimientos de las partes interesadas. Los Grupos de interés forman parte de la empresa y tienen unas necesidades y unos intereses legítimos que no pueden ser desconocidos por la organización.

5. Respeto al principio de legalidad

El principio de legalidad o supremacía del derecho indica que ningún individuo u organización tiene la potestad de actuar fuera de la ley. En el ámbito de la RS del IBAL S.A E.SP OFICIAL, el respeto al principio de legalidad significa que la organización debe respetar y cumplir las leyes y regulaciones aplicables y, por tanto, debe tomar las medidas necesarias para estar al corriente y cumplir la legislación vigente en materia de RS.

6. Respeto a la normativa internacional de comportamiento

El Respeto a la normativa internacional de comportamiento va más allá del cumplimiento de la ley de los países en los que opera

7. Respeto a los derechos humanos

El Respeto a los derechos humanos, la organización respeta los derechos humanos, así como reconoce su importancia y universalidad, estos derechos son aplicables a todos los individuos de todos los países y culturas.

PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

"IBAL, SOCIALMENTE MAS RESPONSABLE"

EMPRESA IBAGUEREÑA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO IBAL S.A E.S.P OFICIAL

VIGENCIA 2020

ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN
PROMOVIENDO EL DIALOGO CON LAS COMUNIDADES	1. actividades de dialogo permanente con la comunidad, reuniones programadas con líderes siguiendo los protocolos de bioseguridad y distanciamiento social, así como reuniones virtuales. 2. Prestar un servicio eficaz eficiente a través de las Líneas de atención así como de las redes como Whatssap, Facebook y Pagina Web. 3. Mejorar la imagen institucional del IBAL utilizando los mecanismos virtuales para divulgar la información acerca de proyectos 4. Socializar con los Usuarios la Campaña de ahorro y Uso Eficiente del agua, la campaña de Ahorro y eficiente de la energía Eléctrica, unidas a la importancia de la conservación del medio ambiente, lo anterior compartiendo	Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social

	la información con los diferentes Lideres mediante los canales como whatssap, Facebook, Pagina Web 5. Generar espacios de comunicación virtual y participación ciudadana entre la empresa y los usuarios. 6. Mejorar el índice de satisfacción al cliente atendiendo los requerimientos y observaciones manifestados por los usuarios a través de los diferentes medios que ofrece la entidad como son los canales virtuales	
EN LINEA CON LOS VOCALES DE CONTROL	1. Implementar un canal de comunicación permanente a través de la línea de whatsapp de Responsabilidad Social del IBAL y los Vocales de Control del Municipio de Ibagué que permita la recepción de las solicitudes de la comunidad en general de manera inmediata y posibilite la respuesta oportuna y en el menor tiempo posible. 2. Afianzar el sentido de pertenencia en los representantes de las comunidades de la ciudad recepcionando las solicitudes de	Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social

	los mismos y dándoles el tramite respectivo	
GESTIÓN SOCIAL EN LOS PROYECTOS DE DESARROLLO	1. realizar el acompañamiento respectivo en el área social antes, durante y después de la ejecución de las mismas, dando cumplimiento a las actividades dispuestas en el plan de Gestión Social PE-O-GE-001. 2. Socializar con la comunidad de manera telefónica o por medio de volantes las obras a ejecutarse por parte de la entidad en los diferentes sectores de la ciudad y que respectan a las reposiciones de redes de acueducto, temas relacionados con la Gestión Comercial, Ambiental y en general con todos los procesos de la entidad. 3. Reducir al 5% el número de PQR generados con ocasión de la ejecución de obras del proyecto denominado ACUEDUCTO COMPLEMENTARIO PARA IBAGUE CON FUENTE ALTERNA DEL RIO	Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social

	COCORA. 4. Realizar el seguimiento y la trazabilidad de los requerimientos de la comunidad en cumplimiento del PLAN DE GESTIÓN SOCIAL.	
CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	1. Ejecutar cada una de las acciones de cumplimiento diseñados en los componentes del documento denominado ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA, dichos componentes son: La. Información para la Rendición de Cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana. b. Dialogo c. Incentivos. Audiencia pública de Rendición de cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana, generando mecanismos, medios y espacios efectivos que garanticen la posibilidad de entregar a la comunidad los resultados de la gestión de la vigencia 2020, la proyección de la empresa y la distribución de recursos,	Director de Planeación, líderes de Procesos - Profesional Especializado 02 Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social

	facilitando de ésta forma la función de control social de la comunidad. Encuesta: PE-R-GE_007 Estrategia: PE-I-GE-002 Asistencia: PE-R-GE-008 Formato para la formulación de preguntas: PE-R-GE-009	
REALIZAR TRAZABILIDAD PETICIONES DE LA COMUNIDAD	-Trasladar las peticiones de la comunidad a las áreas correspondientes realizando el seguimiento respectivo hasta su cumplimiento. Atender línea de whatssap 3229639922.	Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social
COMPROMISO SOCIAL	Entrega de Kits alimentarios en la comuna 7 de la ciudad de Ibagué atendiendo la emergencia sanitaria por la pandemia covid-19	Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social
TRABAJO CON EL CLIENTE INTERNO	En conjunto con el área de talento humano desarrollar capacitaciones virtuales sobre temas relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial.	Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social Profesional Especializado Grado 03 Gestión Humana

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO
2017-09-14	00	• Creación del documento
2018-08-14	01	• Se realiza actualización al crearse el subproceso Gestión Estratégica y ajustar las codificaciones.
2019-02-19	02	• Se actualiza la política para la vigencia 2019
2020-09-21	03	• Cambios de actividades en matriz de MIPG Y modificación de actividades debido a pandemia Covid 19