


	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 1 de 13

POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL



2024

	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 2 de 13

MISIÓN

Somos una empresa pública, prestadora de los servicios de acueducto y alcantarillado que trabaja para garantizar la calidad, continuidad y cobertura, con integridad en sus actuaciones diarias, generando valor para nuestros diferentes grupos de interés, comprometidos con el cumplimiento de las normas y requisitos legales; contribuyendo a la protección y conservación del medio ambiente, la satisfacción del cliente, la salud y seguridad de los trabajadores.

VISIÓN


En el 2031 estar posicionados como una empresa de servicios públicos exitosa e innovadora, que brinde confianza a la ciudadanía, donde nuestro personal se comprometa para dar valor a nuestros clientes, garantizando calidad en la gestión y satisfacción a nuestros grupos de interés.

POLITICA DEL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado 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 cumplimiento 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, implementa acciones orientadas a la protección, conservación y aprovechamiento del recurso hídrico, mitigando los impactos ambientales generados por las actividades de construcción, mantenimiento y operación de los sistemas de

	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 3 de 13

acueducto y saneamiento básico, con el fin de lograr un adecuado manejo de los recursos naturales, dándole aplicabilidad a lo establecido en las normas ISO 14001:2015, ISO 45001:2018 e ISO 9001:2015.

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 a garantizar la seguridad y salud de nuestros empleados y la comunidad. Promovemos una cultura de seguridad, cumplimos con la normativa, identificamos y controlamos riesgos, capacitamos a nuestro personal, mejoramos continuamente y fomentamos la transparencia en la comunicación. Todos los líderes y empleados son responsables de cumplir con esta política y contribuir a su mejora continua.

POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

La Empresa Ibaguereña de Acueducto y Alcantarillado IBAL S.A E.S. P OFICIAL, entiende la Responsabilidad Social Corporativa, como un compromiso voluntario y explícito que se asume frente a las expectativas y acciones que se generan con las partes interesadas, en materia de desarrollo humano integral; éste permite asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ambiental, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales.

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.

	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 4 de 13


GRUPOS DE INTERES

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


FACTOR	PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIG
EXTERNO	Ciudadanía/comunidad en general/clientes y usuarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 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.

	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 5 de 13

FACTOR	PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIG
		<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cumplimiento de la Normatividad vigente. Ver Matriz de requisitos legales de la Entidad.
	ARL	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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..
EXTERNO	Proveedores/ contratistas	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Información clara y detallada de las 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
INTERNO	Servidores públicos/funcionarios	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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

	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 6 de 13

FACTOR	PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIG
		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 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 riesgos 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)

	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 7 de 13

FACTOR	PARTES INTERESADAS	REQUISITOS PERTINENTES PARA EL SIG
	Organizaciones sindicales	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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 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 personas 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.

	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 8 de 13

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.

	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 9 de 13

PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

“IBAL CONTIGO”




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


VIGENCIA 2024

	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 10 de 13


ACTIVIDAD	OBJETIVO	RESPONSABLE DE EJECUCIÓN
PROMOVIENDO EL DIALOGO CON LAS COMUNIDADES	<ol style="list-style-type: none"> 1. actividades de dialogo permanente con la comunidad, con ocasión al inicio, ejecución y terminación de obras 2. Prestar un servicio eficaz y 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 y diferentes situaciones que puedan afectar la continuidad del servicio. 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. 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. 	Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social
GESTIÓN SOCIAL EN LOS PROYECTOS DE	<ol style="list-style-type: none"> 1. realizar el acompañamiento respectivo en el área social antes, durante y después de la ejecución 	Profesional Especializado 02 Responsabilidad

	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 11 de 13

DESARROLLO	<p>de las mismas, dando cumplimiento a las actividades dispuestas en el plan de Gestión Social PE-O-GE-001.</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Socializar con la comunidad de manera presencial 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 y alcantarillado, y en general con todos los procesos de la entidad. 3. Reducir el número de PQR generados con ocasión de la ejecución de obras en general. 4. Realizar el seguimiento y la trazabilidad de los requerimientos de la comunidad en cumplimiento del PLAN DE GESTIÓN SOCIAL. 	Social
CUMPLIMIENTO DE LA ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS Y GESTIÓN POLITICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA	<ol style="list-style-type: none"> 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. <p>Audiencia pública de Rendición de cuentas y Gestión Política de Participación Ciudadana, generando mecanismos, medios y espacios</p>	Director de Planeación, líderes de Procesos - Profesional Especializado 02 Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social

	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 12 de 13

	<p>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, facilitando de esta forma la función de control social de la comunidad.</p> <p>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</p>	
REALIZAR TRAZABILIDAD PETICIONES DE LA COMUNIDAD	<p>-Trasladar las peticiones de la comunidad a las áreas correspondientes realizando el seguimiento respectivo hasta su cumplimiento.</p> <p>Atender línea de whatsapp 3229639922.</p>	Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social
TRABAJO CON EL CLIENTE INTERNO	<p>En conjunto con el área de talento humano desarrollar capacitaciones sobre temas relacionados a la Responsabilidad Social Empresarial.</p>	Profesional Especializado 02 Responsabilidad Social Profesional Especializado Grado 03 Gestión Humana

	POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL	CÓDIGO: PE-O-GE-002
		FECHA VIGENCIA: 2024-06-07
	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	VERSIÓN: 04
		Página 13 de 13

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO REALIZADO	IMPACTO QUE GENERA
2017-09-14	00	<ul style="list-style-type: none"> CREACIÓN DEL DOCUMENTO 	
2018-08-14	01	<ul style="list-style-type: none"> SE REALIZA ACTUALIZACIÓN AL CREARSE EL SUBPROCESO GESTIÓN ESTRATÉGICA Y AJUSTAR LAS CODIFICACIONES. 	
2019-02-19	02	<ul style="list-style-type: none"> SE ACTUALIZA LA POLÍTICA PARA LA VIGENCIA 2019 	
2020-09-21	03	<ul style="list-style-type: none"> CAMBIOS DE ACTIVIDADES EN MATRIZ DE MIPG Y MODIFICACIÓN DE ACTIVIDADES DEBIDO A PANDEMIA COVID 19 	
2024-06-07	04	<ul style="list-style-type: none"> ACTUALIZACIÓN DE LAS ACTIVIDADES ESTABLECIDAS 	INCREMENTO EN LA PARTICIPACIÓN DE LOS FUNCIONARIOS Y FORTALECIMIENTO DEL COMPROMISO CON LA COMUNIDAD