

ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN
SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS
PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE YUMBO - ESPY S.A. E.S.P.

DANIELA SIERRA GONZÁLEZ

SERGIO ALEJANDRO RICAURTE VARGAS

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD Y FINANZAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

SANTIAGO DE CALI

2022

ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN
SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS
PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE YUMBO - ESPY S.A. E.S.P.

Elaborado por:

DANIELA SIERRA GONZÁLEZ

SERGIO ALEJANDRO RICAURTE VARGAS

Presentado para optar al título de Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesor:

DIEGO FERNANDO ROJAS ESCOBAR

FUNDACIÓN UNIVERSITARIA CATÓLICA LUMEN GENTIUM
FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN, CONTABILIDAD Y FINANZAS
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE PROYECTOS

SANTIAGO DE CALI

2022

NOTA DE ACEPTACIÓN

Firma del jurado

Firma del jurado

Cali, 15 de diciembre de 2022

DEDICATORIA

Especialmente a mi familia por el apoyo incondicional a lo largo de este proceso académico; a mi papá por motivarme continuamente a dar lo mejor como profesional; a mi mamá por acompañarme en la distancia y celebrar cada etapa; y a mis hermanos por creer en mí y alentarme siempre a seguir adelante.

A mi compañera Daniela por su apoyo constante y complemento ideal como coequipera; a nuestros compañeros de especialización por animarnos a lograrlo.

Sergio Alejandro Ricaurte Vargas

Con mucho cariño, dedicado a:

Mis padres, abuelos y esposo por su amor y porque fueron las principales personas que me animaron a seguir adelante en mi proceso de formación profesional, por creer en mí y por estar siempre dispuestos a darme su apoyo incondicional.

A mi hijo Santiago Castillo Sierra, por ser esa fuente de inspiración que me motiva a esforzarme cada día por alcanzar todos y cada uno de mis propósitos y sobre todo a no darme por vencida, convenciéndome que con voluntad se pueden lograr todas las cosas que se anhelan.

Daniela Sierra González

AGRADECIMIENTOS

Expresamos nuestros sinceros agradecimientos a:

Dios primeramente por habernos regalado la tenacidad, perseverancia y sabiduría necesarias para culminar con éxito este proyecto tan importante para nuestras vidas personales y profesionales.

La Fundación Universitaria Católica Lumen Gentium, a los docentes que nos acompañaron en este proceso, especialmente a nuestro tutor, Mgtr. Diego Fernando Rojas Escobar por compartir sus conocimientos, los cuales nos han permitido culminar con éxito el desarrollo de este trabajo y a nuestros compañeros de estudio y futuros colegas que junto con el esfuerzo y dedicación logramos alcanzar el sueño de ser especialistas.

La Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo - ESPY S.A. ESP por brindarnos la oportunidad para realizar este primer acercamiento a la formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental corporativo y por poner a nuestra disposición la información y demás recursos necesarios.

A nuestros compañeros de trabajo, porque siempre lograron brindar su apoyo, especialmente al Ing. Cristhian Andrés Giraldo Gómez por su confianza, por creer en nosotros, acompañarnos en esta etapa de nuestro proyecto de vida y por el gran trabajo en equipo que hicimos con ahínco, entusiasmo y optimismo, lo cual nos permitió superar todos los obstáculos para que hoy pudiésemos decir juntos ¡Lo logramos!

CONTENIDO

| | |
|---|----|
| INTRODUCCIÓN | 12 |
| 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... | 13 |
| 1.1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA..... | 16 |
| 1.1.1 Pregunta de investigación | 16 |
| 1.1.2 Preguntas orientadoras | 16 |
| 2. OBJETIVOS..... | 17 |
| 2.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO DE GRADO..... | 17 |
| 2.1.1 OBJETIVO GENERAL | 17 |
| 2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 17 |
| 3. REVISIÓN DE LITERATURA | 18 |
| 4. METODOLOGÍA..... | 25 |
| 4.1 ENFOQUE | 25 |
| 4.2 TIPO DE ESTUDIO..... | 26 |
| 4.3 MÉTODO, TÉCNICAS Y FUENTES DE INFORMACIÓN..... | 27 |
| 4.3.1 FUENTES DE INFORMACIÓN | 27 |
| 5. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA PARA EL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA ESPY S.A. E.S.P. | 29 |
| 5.1 PERFILAMIENTO DE LA SITUACIÓN INSATISFECHA | 29 |
| 5.1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA..... | 29 |
| 5.1.2 IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES..... | 30 |
| 5.1.3 MATRIZ DE INVOLUCRADOS | 31 |
| 5.1.4 FORMULACIÓN DE ALTERNATIVA | 35 |

| | | |
|-------|--|----|
| 5.1.5 | OBJETIVOS DEL PROYECTO A FORMULAR..... | 41 |
| 5.1.6 | MATRIZ DE MARCO LÓGICO..... | 42 |
| 5.2 | ESTUDIOS DE PREFACTIBILIDAD..... | 46 |
| 5.2.1 | CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN..... | 46 |
| 5.2.2 | ESTUDIO TÉCNICO..... | 48 |
| 5.2.3 | ESTUDIO ORGANIZACIONAL..... | 54 |
| 5.2.4 | ESTUDIO LEGAL..... | 56 |
| 5.2.5 | ESTUDIO AMBIENTAL..... | 58 |
| 5.3 | ESTUDIO DE FACTIBILIDAD..... | 58 |
| 5.3.1 | ANÁLISIS CUALITATIVO DE RIESGOS..... | 58 |
| 5.3.2 | ESTUDIO FINANCIERO..... | 61 |
| 5.4 | ANÁLISIS DE LA PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO..... | 65 |
| 5.4.1 | ESTRUCTURA DESGLOSADA DE TRABAJO..... | 65 |
| 5.4.2 | ALCANCE, TIEMPO Y COSTO..... | 65 |
| 6. | CONCLUSIONES..... | 70 |
| 7. | REFERENCIAS..... | 72 |

LISTA DE TABLAS

| | |
|---|----|
| Tabla 1. Matriz de identificación de involucrados..... | 31 |
| Tabla 2. Matriz de evaluación de Poder, Influencia, Interés e Impacto..... | 32 |
| Tabla 3. Valoración del criterio técnico | 37 |
| Tabla 4. Valoración del criterio jurídico | 37 |
| Tabla 5. Valoración del criterio financiero | 37 |
| Tabla 6. Matriz de evaluación de alternativas | 38 |
| Tabla 7. Matriz de Marco Lógico..... | 42 |
| Tabla 8. Suscriptores por servicio y tipo de uso | 46 |
| Tabla 9. Suscriptores residenciales estratos 1 y 2..... | 47 |
| Tabla 10. Actividades generales prevista para el proyecto..... | 53 |
| Tabla 11. Recursos requeridos para la elaboración del Plan de Gestión Social y Ambiental..... | 54 |
| Tabla 12. Roles y responsabilidades del equipo de trabajo..... | 55 |
| Tabla 13. Matriz legal..... | 56 |
| Tabla 14. Valoración del impacto..... | 58 |
| Tabla 15. Valoración de probabilidad..... | 58 |
| Tabla 16. Matriz cualitativa del nivel de riesgo | 59 |
| Tabla 17. Matriz de evaluación de riesgos..... | 60 |
| Tabla 18. Presupuesto de inversión para la Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental | 62 |
| Tabla 19. Costo anual para ejecución del Plan de Gestión Social y Ambiental | 63 |
| Tabla 20. Flujo de caja del Plan de Gestión Social y Ambiental | 64 |
| Tabla 21. Cronograma propuesto | 65 |
| Tabla 22. Productos esperados de cada actividad para el cronograma propuesto..... | 66 |
| Tabla 23. Presupuesto estimado por actividad del cronograma propuesto | 67 |
| Tabla 24. Presupuesto mensual acorde al cronograma propuesto..... | 68 |

LISTA DE FIGURAS

| | |
|--|----|
| Figura 1. Localización sede administrativa ESPY S.A. E.S.P..... | 13 |
| Figura 2. Organigrama general de la ESPY S.A. E.S.P..... | 14 |
| Figura 3. Árbol del problema..... | 30 |
| Figura 4. Árbol de objetivos | 30 |
| Figura 5. Gráfico Matriz Poder-Interés..... | 33 |
| Figura 6. Gráfico Matriz Poder-Interés..... | 34 |
| Figura 7. Acciones para Fortalecer el cumplimiento de la misión empresarial | 36 |
| Figura 8. Acciones para Mejorar la reputación empresarial de la ESPY..... | 36 |
| Figura 9. Acciones para Mejorar la percepción de la comunidad frente a la ESPY | 36 |
| Figura 10. Distribución de suscriptores de la EPSY por estrato | 48 |
| Figura 11. Fotografías sede administrativa y oficina PQR de la ESPY S.A. E.S.P. | 50 |
| Figura 12. Mapa microlocalización ESPY S.A. E.S.P. en Yumbo..... | 51 |
| Figura 13. Layout – Oficinas para el desarrollo del proyecto en la sede administrativa de la EPSY S.A. E.S.P..... | 52 |
| Figura 14. Acciones para implementar | 53 |
| Figura 15. Estructura organizacional del proyecto | 55 |
| Figura 16. Curva S de costos..... | 69 |

LISTA DE ANEXOS

| | |
|---|----|
| Anexo 1. Estructura entrevista | 75 |
| Anexo 2. Entrevistas | 76 |
| Anexo 3. Informe de la encuesta de satisfacción al cliente vigencia 2022..... | 77 |
| Anexo 4. Matriz de Análisis Ambiental..... | 78 |
| Anexo 5. EDT..... | 79 |

RESUMEN

La ESPY S.A. ESP es una empresa que presta los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Yumbo y tiene el compromiso misional de proveer sus servicios con responsabilidad social y ambiental. De acuerdo con el último informe de servicio al cliente y una encuesta aplicada al personal de la empresa se ha establecido que la relación entre la empresa y la comunidad atendida es débil. Adicionalmente, los proyectos realizados con enfoque socioambiental carecen de una adecuada planeación, ejecución y seguimiento limitando el impacto deseado. Por lo anterior, este estudio busca determinar la viabilidad de Formular un Plan de Gestión Social y Ambiental que fortalezca la relación entre la ESPY S.A. E.S.P. y la comunidad atendida.

Palabras Claves: Empresa de Servicios Públicos, Plan de Gestión Social, Plan de Gestión Ambiental, Estudio de Prefactibilidad, Estudio de Factibilidad

ABSTRACT

ESPY S.A. ESP is a company that supplies domestic public services of drinking water and sewerage systems in the municipality of Yumbo and has as missionary commitment to provide its services with social and environmental responsibility. According to last report about customer service and a survey applied to company personnel, it has been established that the relationship between ESPY S.A. ESP and the community served is weak. Additionally, projects accomplished with a socio-environmental approach lack adequate planning, execution and monitoring limiting the pretended impact. Therefore, this study intent to determine the feasibility of formulation of a Social and Environmental Management Plan that strengthens the relationship between ESPY S.A. E.S.P. and the community served.

Keywords: Public Services Company, Social Management Plan, Environmental Management Plan, Prefeasibility Study, Feasibility Study

INTRODUCCIÓN

En el presente trabajo se lleva a cabo el Perfilamiento, Estudios de Prefactibilidad y Factibilidad para el proyecto “*Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental para la Empresa Oficial de Servicios Públicos del municipio de Yumbo - ESPY S.A. E.S.P.*”, como iniciativa alineada con el compromiso misional de la empresa en cuanto a responsabilidad social y ambiental frente a la comunidad a la que presta los servicios de acueducto y alcantarillado.

Para la estructuración del documento, primero se definen las situaciones insatisfechas percibidas actualmente en la empresa que están relacionadas con la comunidad. A partir de esta perspectiva, se emplea la técnica del árbol de problemas y objetivos para evaluar todas las situaciones identificadas y determinar el problema central y posibles acciones de solución. De este análisis se identifica que la debilidad en la relación ESPY - Comunidad yumbeña atendida es el problema principal; seguidamente, se presenta una herramienta para la selección de la alternativa que aporta mayor valor a la resolución de la problemática central acorde a criterios técnicos, jurídicos y financieros.

Una vez definida la alternativa a través de la cual se pretende solucionar o mitigar el problema identificado, se procede a realizar estudios de prefactibilidad y factibilidad para el proyecto “*Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental para la ESPY S.A. E.S.P.*” como proyecto beneficioso y estratégico para la empresa.

Con este trabajo se busca presentar, evaluar y verificar una herramienta de gestión que contribuya al fortalecimiento de la relación empresa - usuario de la ESPY S.A. E.S.P. a través de un conjunto de acciones encaminadas a transformar el entorno empresarial que cumpla con el alcance misional en los aspectos social y ambiental.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Este estudio aborda el caso de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo – ESPY S.A. E.S.P., sociedad anónima de tipo oficial prestadora de servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado, constituida el 18 de enero de 1996 e inicio de operaciones el 16 de mayo de 2005. La empresa presta el servicio de alcantarillado dentro del casco urbano del municipio de Yumbo, atendiendo 29.775 suscriptores, y le brinda el servicio de acueducto a 7.546 suscriptores en la zona de ladera urbana (ESPY S.A. E.S.P., 2022b); rigiéndose bajo los lineamientos de la Ley 142 de 1994 y la vigilancia de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD). La sede administrativa de la ESPY S.A. E.S.P. se encuentra ubicada en la Calle 16 No 2N – 20 sobre la vía Panorama (ver Figura 1).

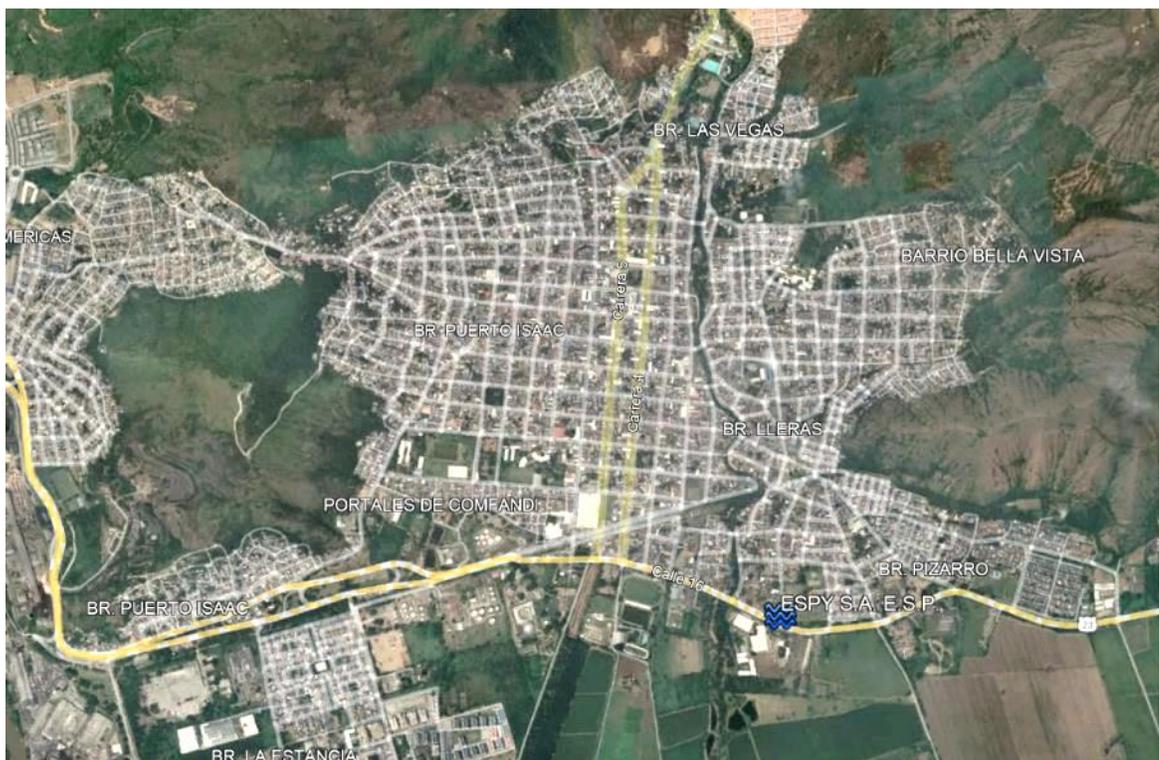


Figura 1. Localización sede administrativa ESPY S.A. E.S.P.

Tomado y adaptado de: Google Earth

La ESPY S.A. E.S.P. cuenta con una estructura organizacional en cabeza de la Gerencia apoyada por cuatro Oficinas asesoras, y tres Subgerencias, como se puede observar en la Figura 2.

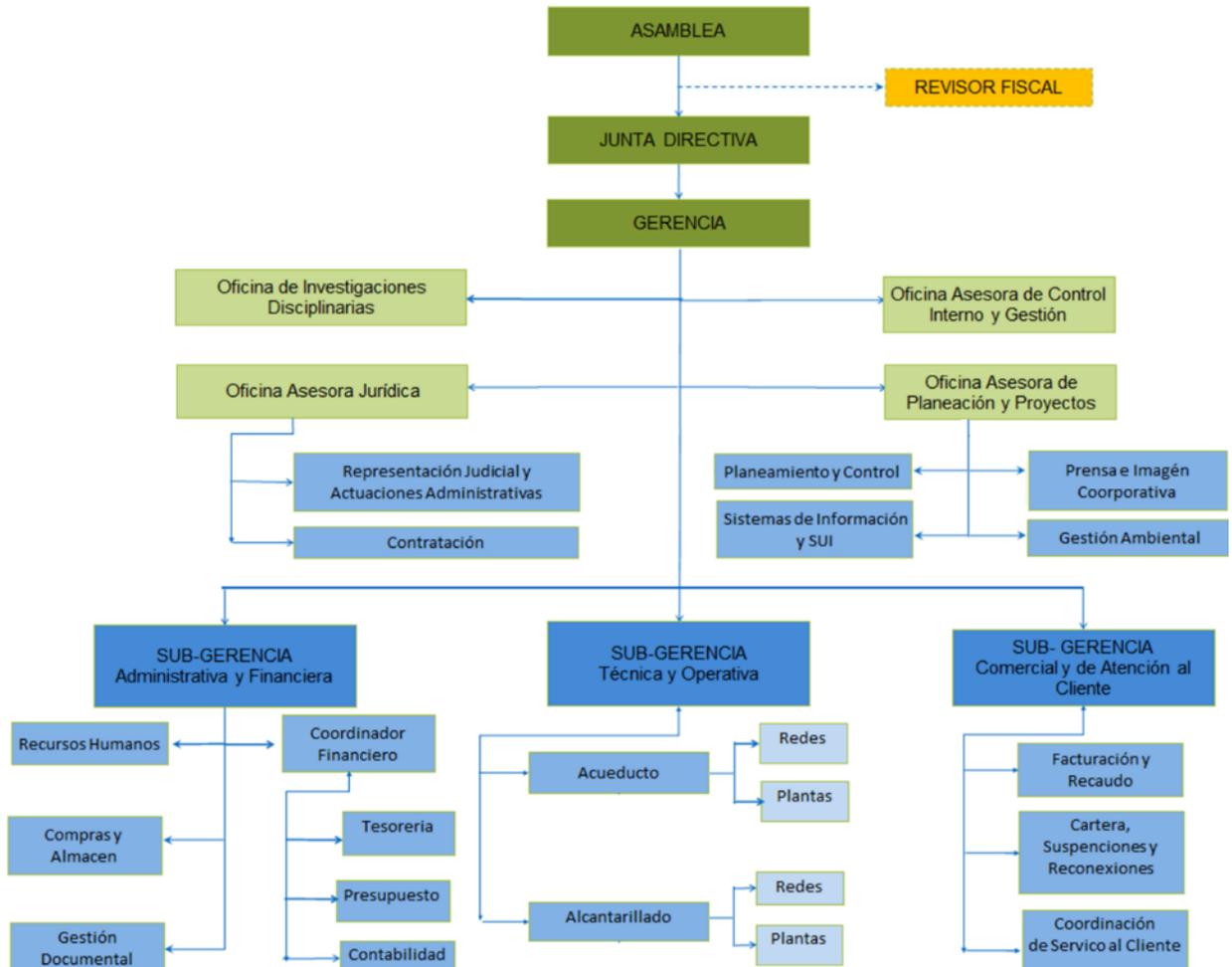


Figura 2. Organigrama general de la ESPY S.A. E.S.P.

Fuente: (ESPY S.A. E.S.P., 2017)

Como misión de la organización, la ESPY S.A. E.S.P. ha establecido: “*Prestar de manera efectiva los servicios públicos domiciliarios de acueducto y saneamiento básico, con responsabilidad social y ambiental, acorde con las normas legales vigentes, buscando siempre mayor cobertura, continuidad y calidad en los servicios que prestamos a nuestros clientes* (ESPY S.A. E.S.P., 2021)”, es decir, contribuir al mejoramiento de la calidad de vida, bienestar social y ambiental de la comunidad del municipio de Yumbo a través de los servicios que ofrece. No obstante, al

considerar las líneas estratégicas definidas en el *Plan Institucional Integrado 2021-2025* se evidencia la carencia de programas y proyectos con un enfoque de responsabilidad social y, en menor medida, de responsabilidad ambiental, que permitan alcanzar de manera articulada el compromiso misional trazado como empresa.

A pesar de que la empresa no cuenta con una política de responsabilidad social y ambiental, desde el año 2017 se realizan campañas denominadas “*ESPY AL BARRIO*”, llevadas a cabo en lugares accesibles para los usuarios dentro de cada comuna, con el objetivo de mejorar la interacción de estos con la empresa. Aun cuando estas campañas nacieron como alternativa para aumentar la recuperación de cartera vencida, en la actualidad se han incorporado otros propósitos como atender PQR, realizar jornadas de concientización sobre el ahorro y uso eficiente del agua, entre otros. De lo anterior, se tiene que las campañas realizadas hasta el año 2021 no respondieron a una agenda con planificación previa, manejándolas como eventos aislados los cuales no fueron documentados mediante registros o informes. Ahora bien, para el año 2022 se incorporó una agenda para las jornadas de “*ESPY AL BARRIO*”, facilitando la planificación de logística y comunicación, sin embargo, estas continúan ejecutándose por fuera de los planes institucionales y por lo tanto, carecen de seguimiento y control por la auditoría interna que regula los procesos de la empresa.

Desde el inicio de operaciones, la ESPY S.A. E.S.P. ha contado con una sola oficina física de atención al cliente en el municipio, pero no fue hasta el año 2019 que se tomó la iniciativa de aperturar nuevos canales de comunicación mediante las redes sociales Facebook e Instagram; mientras que en el año 2020, en ocasión de la emergencia sanitaria causada por el virus COVID-19, se habilitó el canal de atención al cliente vía WhatsApp (ESPY S.A. E.S.P., 2022a). Dichas iniciativas han facilitado la interacción de la empresa con los usuarios, permitiendo difundir información sobre el servicio prestado y conocer opiniones por parte de la comunidad. Ahora bien, de acuerdo al reporte “LISTADO DETALLADO DE ESTADOS DE PROCESOS”,

generado por el Sistema de Información Comercial (SAC), entre el 3 de enero de 2022 al 30 de diciembre de 2022, del total de las reclamaciones realizadas por parte de los usuarios: el 41,65% correspondieron a conceptos por inconformidad en la prestación del servicio asociado al estado de la infraestructura; el 48,13% estuvo relacionado con inconformidad con el consumo y tarifa cobrada reflejando en algunos casos desconocimiento sobre las condiciones bajo las cuales la empresa presta sus servicios; y, el 10,22% responde a otro tipo de reclamaciones(ESPY S.A. E.S.P., 2023).

Es por esto que, este documento procura presentar el perfilamiento, estudios de pre-factibilidad y factibilidad para la *Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental para la Empresa Oficial de Servicios Públicos del municipio de Yumbo - ESPY S.A. E.S.P.*

1.1 SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.1.1 Pregunta de investigación

¿Es viable elaborar el proyecto de “Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental para la Empresa Oficial de Servicios Públicos del municipio de Yumbo - ESPY S.A. E.S.P.”?

1.1.2 Preguntas orientadoras

- ¿Es posible realizar un perfilamiento de la situación insatisfecha identificada en la ESPY S.A. E.S.P.?
- ¿Es posible elaborar los estudios básicos de prefactibilidad de caracterización de la población, estudios técnico, organizacional, legal y ambiental?
- ¿Es posible elaborar los estudios de factibilidad de análisis cualitativo de riesgos y financiero?
- ¿Es posible realizar un análisis de la planificación para el proyecto a partir de la estructura de desglose del trabajo (EDT), alcance, tiempo y costo?

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVOS DEL PROYECTO DE GRADO

2.1.1 OBJETIVO GENERAL

Determinar la viabilidad para la elaboración del proyecto “Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental para la Empresa Oficial de Servicios Públicos del municipio de Yumbo - ESPY S.A. E.S.P.”

2.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Elaborar el perfilamiento de la situación insatisfecha identificada en la ESPY S.A. E.S.P. a partir de herramientas gerenciales.
- Elaborar estudios básicos de prefactibilidad a partir de una caracterización de la población, un estudio técnico, un estudio organizacional, un estudio legal y un estudio ambiental.
- Elaborar los estudios de factibilidad a partir de un estudio cualitativo de riesgos y un estudio financiero.
- Elaborar un análisis de la planificación para el proyecto a partir de la estructura de desglose del trabajo (EDT), alcance, tiempo y costo.

3. REVISIÓN DE LITERATURA

En el marco del estudio se realiza una búsqueda de bibliografía asociada a esta iniciativa, es decir, planes de gestión social y ambiental en entornos empresariales y algunos, específicamente, empresas de servicios públicos; el análisis de cada referencia se presenta a continuación, donde se reúne una breve descripción del planteamiento del problema, objetivos, resultados y conclusiones expuestas por los autores.

| No. | Autor | Tipo de documento | Año | Título del documento |
|---|--|-------------------|------|---|
| 1 | Uribe-Macías, Mario Enrique Vargas-Moreno, Óscar Alberto Merchán-Paredes, Luis | Artículo | 2017 | La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos |
| Planteamiento del problema | | | | |
| Proponer unos criterios de alto nivel, llamados habilitantes, que permitan tomar decisiones con respecto a la utilización de diferentes metodologías, métodos y estándares existentes para la gerencia de proyectos | | | | |
| Objetivos | | | | |
| Proponer los criterios habilitantes y una guía orientada a facilitar su inclusión en las diferentes etapas de un proyecto. | | | | |
| Resultados | | | | |
| Se establecen 32 criterios técnicos, derivados de diez factores que hacen parte de tres categorías. Los criterios habilitantes para la toma de decisiones deben ser la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, tendencias que conjugan la satisfacción de los intereses de los Stakeholders externos e internos | | | | |
| Conclusiones | | | | |
| Se sugiere una guía para su validación en la gerencia de proyectos (Uribe-Macías et al., 2017) | | | | |

| No. | Autor | Tipo de documento | Año | Título del documento |
|---|---|---------------------------|------|--|
| 2 | Santa, L., Bom-Camargo Y., Fajardo, C., Macías, V. | Artículo de Investigación | 2020 | Responsabilidad Social Pública para contribuir a la consolidación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible |
| Planteamiento del problema | | | | |
| Necesidad para lograr desde una administración pública socialmente responsable la implementación de la Agenda 2030, estrategias para que le apunten a la consolidación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible (ODS) | | | | |

| |
|--|
| Objetivos |
| Investigar el corpus literario sobre el papel de la Responsabilidad Social Pública (RSP) para contribuir desarrollo sostenible |
| Resultados |
| El análisis bibliográfico identificó que la investigación sobre la RSP está vinculada al concepto de la sostenibilidad y centrada en la importancia de las acciones tangibles |
| Conclusiones |
| Se logró establecer una relación desde los atributos primordiales que fomentan la gestión socialmente responsable de la administración pública, hacia la contribución de los ODS de una manera inclusiva, sostenible y resiliente, lo cual constituye un compromiso universal (Santa Fajardo et al., 2021) |

| No. | Autor | Tipo de documento | Año | Título del documento |
|--|--|---------------------------|------|--|
| 3 | Mónica García Solarte José Luis Duque Ceballos | Artículo de Investigación | 2020 | Gestión humana y responsabilidad social empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones |
| Planteamiento del problema | | | | |
| Análisis de empresa multinacional en cuanto a los parámetros de RSE con relación a las áreas de Gestión humana y Gerencial General | | | | |
| Objetivos | | | | |
| Determinar la importancia percibida de la gestión humana con respecto a la RSE, al igual que las herramientas y aportes que ésta hace al diseño y aplicación de actividades o prácticas de RSE. | | | | |
| Resultados | | | | |
| Se evidencia la importancia de los procesos de comunicación de la RSE y la necesidad de establecer una posición con respecto a las políticas de RSE que se implementen en la organización | | | | |
| Conclusiones | | | | |
| Para futuras investigaciones resulta importante analizar el plan estratégico de las organizaciones objeto de estudio y la forma como la RSE se vincula como estrategia de gestión vista e implementada en algunos campos desde la gestión humana (García Solarte & Duque Ceballos, 2012) | | | | |

| No. | Autor | Tipo de documento | Año | Título del documento |
|-----------------------------------|--|-----------------------|------|--|
| 4 | Faisury Zúñiga Campo Vanessa Mamián Ruiz Briceyda Georgina Moreno Cardoza | Artículo de Reflexión | 2020 | Responsabilidad social empresarial de las empresas de servicios públicos en Colombia |
| Planteamiento del problema | | | | |

| |
|---|
| Los servicios públicos buscan garantizar la calidad de vida de las comunidades. En Colombia se ha mejorado su cobertura; sin embargo, aún existen municipios que presentan deficiencias y es allí donde las empresas deben facilitar el acceso y contribuir al desarrollo sostenible. |
| Objetivos |
| Revisar la literatura sobre la responsabilidad social empresarial (RSE) de las empresas de servicios públicos en Colombia |
| Resultados |
| Las prácticas de RSE están presentes en las empresas públicas, al enfrentar problemas globales que comprometen la sostenibilidad, y se articulan con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) |
| Conclusiones |
| Se concluye que estas empresas han emprendido prácticas de RSE, gestionando proyectos que facilitan el acceso a servicios públicos como agua potable y energía eléctrica, integrando tecnologías sostenibles como energía eólica y solar, para conservar los recursos naturales (Zúñiga Campo et al., 2022) |

| No. | Autor | Tipo de documento | Año | Título del documento |
|--|----------------------------------|-------------------|------|---|
| 5 | Tenjo Guzmán Disney Estefanía | Ensayo de Grado | 2020 | La responsabilidad social empresarial y su aporte en el desarrollo interno y externo de las PYMES colombianas |
| Planteamiento del problema | | | | |
| ¿Cómo la responsabilidad social empresarial aporta en el desarrollo interno y externo de las pymes colombianas? | | | | |
| Objetivos | | | | |
| Objetivo General: Entender como la responsabilidad social empresarial aporta en el desarrollo interno y externo de las pymes colombianas. Objetivos Específicos - Identificar en qué consiste la responsabilidad social empresarial. - Analizar en qué consisten las dimensiones internas y externas de la responsabilidad social empresarial. - Entender cuál es el aporte que la responsabilidad social brinda al desarrollo interno y externo de las pymes colombianas. | | | | |
| Resultados | | | | |
| La implementación de nuevos procesos y estrategias como la responsabilidad social empresarial buscan generar beneficios económicos, sociales y medioambientales implementando mejoras en los procesos y tecnologías que ayuden a incrementar el bienestar de la empresa y de los grupos de interés anexos a estas. | | | | |
| Conclusiones | | | | |
| - La RSE es un compromiso voluntario de largo plazo - El análisis de las dimensiones de La responsabilidad social empresarial le permite a La empresa determinar que actores La afectan directa e indirectamente - La dimensión interna de La responsabilidad social empresarial está compuesta por todos aquellos actores que hacen parte de La estructura organizacional empresarial (TENJO GUZMÁN, 2017) | | | | |

| No. | Autor | Tipo de documento | Año | Título del documento |
|--|---|---|------|--|
| 6 | César Augusto Sanz Venegas Edisson Alexander Roa Hernández María Camila Noguera López Ninfa Yasmin Ortega Leguizamón Jhon Harold Vergara Díaz | Trabajo de Grado - Diplomado de Profundización | 2020 | Plan de responsabilidad social empresarial Empresas Públicas De Garagoa S.A E.S. P |
| Planteamiento del problema | | | | |
| Formular propuesta de un Plan de Responsabilidad Empresarial para la Empresas Públicas de Garagoa S.A. E.S.P., a partir de las directrices definidas por la entidad en el desarrollo de las actividades cotidianas, para ser responsable socialmente ante la comunidad a la que presta sus servicios. | | | | |
| Objetivos | | | | |
| <p>Objetivo General: Elaborar un plan de Responsabilidad Social Empresarial para Empresas Públicas de Garagoa S.A. E.S.P.</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> - Proponer una empresa del entorno. - Redactar el código de conducta de la empresa seleccionada. - Diseñar mapa genérico de Stakeholders para Empresas Públicas de Garagoa S.A E.S.P. - Socializar el plan RSD | | | | |
| Resultados | | | | |
| Diseño de la propuesta del Plan Responsabilidad Empresarial para la Empresas Públicas de Garagoa S.A. E.S.P. | | | | |
| Conclusiones | | | | |
| - Las empresas que adoptan Planes de Responsabilidad Social Empresarial, aumentan la confianza en sus socios estratégicos, empleados y comunidad en general. (Sanz Venegas et al., 2018) | | | | |

| No. | Autor | Tipo de documento | Año | Título del documento |
|--|--|---|------|--|
| 7 | Claudia Eliana Penagos Mazabel Clara Elcy Muñoz Bolaños Damián Ferney Rojas Scalante Geovan Muñoz Galíndez Jasmin Ciro Acero | Trabajo de Grado - Diplomado de Profundización | 2020 | Plan de responsabilidad social empresarial Aguas De Puerto Caicedo S.A.S. E.S.P. |
| Planteamiento del problema | | | | |
| Selección de una empresa del entorno, para elaborar un plan de responsabilidad social empresarial | | | | |
| Objetivos | | | | |
| <p>Objetivo General: Formular un Plan de Responsabilidad Social para la empresa seleccionada Aguas de Puerto Caicedo SAS E.S.P., identificando la necesidad que esta tiene con la competitividad sostenible y su dinámica empresarial.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> | | | | |

| |
|--|
| <ul style="list-style-type: none"> - Realizar el diagnóstico de impactos generados por la empresa Aguas de Puerto Caicedo. - Elaborar el código de conducta de la empresa Aguas de Puerto Caicedo, usando como herramienta el modelo gerencial apropiado. - Identificar los actores internos y externos involucrados en la compañía Aguas de Puerto Caicedo. - Formular las estrategias que permitan a la empresa Aguas De Puerto Caicedo SAS E.S.P., ser socialmente responsable a largo plazo. |
| Resultados |
| Se describe el Plan de Responsabilidad Social empresa Aguas de Puerto Caicedo; que se proyecta con el fin de que la organización integre todas las áreas o dependencias de esta y el compromiso para llevar a cabo las modificaciones en su sistema de gestión que permitan hacerla socialmente responsable en la prestación de un servicio con calidad. |
| Conclusiones |
| En el escenario de responsabilidad social empresarial, se reconoce que les compete a todas las compañías, sin importar su actividad económica; instaurar acciones que permitan integrar las problemáticas sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales. (PENAGOS MAZABEL et al., 2019) |

| No. | Autor | Tipo de documento | Año | Título del documento |
|--|---|-------------------|------|---|
| 8 | Laura Carolina Nossa González José Ignacio Ramírez Ortiz | Estudio de Caso | 2020 | Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial: Estudio de Caso Colanta Ltda. |
| Planteamiento del problema | | | | |
| En esta investigación se realizará la Identificación de los elementos que inciden en la gestión de la responsabilidad social empresarial dentro de la Cooperativa Colanta Ltda. De la planta ubicada en Funza para mejorar la productividad laboral del cliente interno. | | | | |
| Objetivos | | | | |
| Objetivo General: Identificar los elementos que inciden en la gestión de la responsabilidad social empresarial dentro de la Cooperativa Colanta Ltda. de la planta ubicada en Funza para mejorar la productividad laboral del cliente interno. Objetivos Específicos | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Realizar un diagnóstico de las necesidades que requieren los empleados para mejorar responsabilidad social empresarial y la productividad laboral - Caracterizar las dimensiones que influyen en la responsabilidad social interna de la cooperativa Colanta - Elaborar las estrategias para mejorar la productividad laboral de los empleados y a su vez generar un ambiente de trabajo agradable | | | | |
| Resultados | | | | |
| La R.S.E como medio y no como un fin, es comprender a la R.S.E como una estrategia. Todo lo relacionado al tema de la estrategia, logra capturar gran atención en el medio empresarial y posicionarse como un asunto de principal y relevante importancia para la organización debido a la gran necesidad que tienen estas de llevar a cabo alternativas y acciones potenciales que | | | | |

| |
|--|
| hagan posible el redireccionamiento constante de las metas, los objetivos y de los caminos que cada una de ellas tienen. |
| Conclusiones |
| <ul style="list-style-type: none"> - La motivación es un factor fundamental en el desempeño de la productividad de los trabajadores por que esta influye en su aspecto emocional, manteniendo un ambiente laboral optimo las personas presentan concentración y atención a las actividades a ejecutar. - La responsabilidad social empresarial genera un beneficio social para generar un mayor crecimiento y estatus de la empresa que lo aplica. (Carolina et al., 2018) |

| No. | Autor | Tipo de documento | Año | Título del documento |
|--|--|-----------------------------|------|--|
| 9 | Diana Rocío Castro Reyes Ana María González Peña Jesús David Velásquez Ascanio | Trabajo de Grado - Maestría | 2020 | Plan de Intervención en Responsabilidad Social Empresarial para la ESPO S.A. |
| Planteamiento del problema | | | | |
| Lograr que la ESPO S.A. mejore sistemáticamente su sostenibilidad y sustentabilidad beneficiando a sus grupos de interés. | | | | |
| Objetivos | | | | |
| Objetivo General: Formular un plan de intervención para la elaboración de un modelo de R.S.E. en los componentes social y ambiental para la empresa ESPO S.A. | | | | |
| Objetivos Específicos | | | | |
| <ul style="list-style-type: none"> - Realizar un estado del arte de los distintos modelos de R.S.E. en los componentes social y ambiental, que se puedan ajustar a las empresas de servicios públicos domiciliarios. - Analizar el alineamiento de la estructura y cultura organizacional de ESPO SA y su mapa de procesos a la luz del direccionamiento estratégico, aplicando el modelo de Kast & Rosenzweig. - Analizar el impacto del entorno externo mediante la aplicación del modelo PESTEL en la empresa ESPO S.A. - Identificar mediante el análisis DOFA un plan de intervención del modelo de R.S.E. para la gerencia de la empresa ESPO S.A. | | | | |
| Resultados | | | | |
| De acuerdo con el análisis PESTEL, Matriz DOFA y modelo de Kast & Rosenzweig, se logra definir el modelo sobre RSE enfocado en los aspectos social y ambiental acorde a los principios y materias de la norma ISO 26.000:2010, con el objetivo de que la ESPO S.A. mejore sistemáticamente su sostenibilidad y sustentabilidad beneficiando a sus grupos de interés. | | | | |
| Conclusiones | | | | |
| A partir del análisis desarrollado, se puede concluir que la implementación de Responsabilidad Social debe entenderse como un proceso necesario tanto para el desarrollo, como la evolución de la empresa, así mismo debe ser visto como un generador de consciencia que busque adquirir un compromiso que ayude a preservar y cuidar el entorno empresarial convirtiéndolo en un recurso no solo sostenible sino también sustentable. (Castro Reyes et al., 2021) | | | | |

| No. | Autor | Tipo de documento | Año | Título del documento |
|--|-------------------------------------|------------------------------|------|---|
| 10 | Nury Esperanza Montenegro Rodríguez | Proyecto de Grado - Maestría | 2020 | Implementación de una política y un programa de responsabilidad social empresarial para el Grupo Carrero & Asociados, perteneciente al sector servicios financieros y contables en Bogotá |
| Planteamiento del problema | | | | |
| Identificar aspectos clave de las Pymes al momento de abordar el tema de RSE y del porqué aun existiendo algunas herramientas a nivel mundial para construir un sistema en esta área no lo han desarrollado en muchas de ellas | | | | |
| Objetivos | | | | |
| <p>Objetivo General: Establecer los elementos fundamentales para crear un programa de responsabilidad social empresarial para la Organización Carrero & Asociados del sector servicios financieros y contables en Bogotá.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Analizar los elementos y conceptos indispensables para la aplicación de la responsabilidad social empresarial en las Pymes de servicios financieros y contables. - Identificar las prácticas que Carrero & Asociados posee en temas de responsabilidad social empresarial frente a lo que se espera que debe contener un programa de RSE para las Pymes del sector servicios financieros y contables. - Construir un programa de responsabilidad social empresarial para la Organización Carrero & Asociados pertenecientes al sector servicios financieros y contables en Bogotá. | | | | |
| Resultados | | | | |
| La Organización Carrero & Asociados a través del tiempo ha realizado iniciativas de carácter social pero las mismas son ejecutadas sin una guía fundamentada en la RSE; al analizar cada uno de los componentes que construyen la RSE (gobernanza, medio ambiente, prácticas laborales, derechos humanos, comunidad, consumidores y transparencia) mediante la realización de la encuesta y la aplicación de la herramienta de primeros pasos de la Facultad de Administración de Empresas de la Universidad Externado de Colombia se evidencio que la organización necesita en primer lugar crear una Política de RSE y segundo lugar necesita capacitar a su equipo de trabajo en el tema, porque aunque todos consideran la importancia de la RSE y los beneficios que trae tener un programa, desconocen cómo se aplican cada uno de los componentes de la RSE , de igual forma la gerencia de la Organización debe alinear su estrategia de negocios a la política y el programa que hacia delante se implemente. | | | | |
| Conclusiones | | | | |
| La RSE es una herramienta de construcción colectiva para cualquier organización, en la investigación realizada a través de este trabajo se observó que la dirección y su equipo senior o directivo al preguntarle por los diferentes conceptos que contiene cada componente de la RSE tiene algún conocimiento personal del tema, pero aún no lo percibe en su mayoría como algo que organización tenga implementado. (MONTENEGRO RODRIGUEZ, 2020) | | | | |

| No. | Autor | Tipo de documento | Año | Título del documento |
|-----|-------|-------------------|-----|----------------------|
|-----|-------|-------------------|-----|----------------------|

| | | | | |
|--|--|------------------------------------|------|--|
| 11 | Teresita Mesa Valencia Erika Catalina Puerta Flórez | Trabajo de Grado - Especialista | 2020 | Plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa de Servicios Públicos de la Ceja del Tambo E.S.P. |
| Planteamiento del problema | | | | |
| Se quieren resaltar los esfuerzos que esta empresa dinamiza en pro del mejoramiento y bienestar de la comunidad; sin embargo, una de sus principales debilidades es que estas acciones se desarrollan de manera desarticulada y no están enmarcadas dentro de un proceso de planeación organizacional, que defina con claridad objetivos y metas a corto y largo plazo para el bienestar social que se quiere generar. De igual manera, se carece de un proceso de evaluación y seguimiento permanentes, que permita medir el impacto en las comunidades intervenidas y, así mismo, proyectar acciones de mejoramiento continuo. | | | | |
| Objetivos | | | | |
| Objetivo General: Diseñar un Plan de Responsabilidad Social Empresarial para la Empresa de Servicios Públicos de La Ceja. Objetivos Específicos - Elaborar un diagnóstico, mediante una Matriz DOFA, para identificar el estado actual de la Empresa de Servicios Públicos de La Ceja, en materia de Responsabilidad Social Empresarial. - Determinar las acciones para generar procesos de responsabilidad social empresarial. - Promover un Plan de Responsabilidad Social Empresarial que articule acciones de bienestar social y ambiental. | | | | |
| Resultados | | | | |
| - Diagnóstico de la empresa en el que se identifiquen debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas de la empresa relacionadas con el tema de responsabilidad social empresarial. - Propuesta de un plan de responsabilidad social empresarial para la Empresa de Servicios Públicos de La Ceja E.S.P. | | | | |
| Conclusiones | | | | |
| El alcance del trabajo consistió en la entrega de un documento, en el que se plasmó la propuesta realizada sobre el diseño del Plan de Responsabilidad Social Empresarial, para la empresa de Servicios Públicos de La Ceja. Este plan contempló los siguientes aspectos: - Objetivo general del plan - Líneas estratégicas; Programas; Proyectos; Sistema de seguimiento y evaluación (MESA VALENCIA & PUERTA FLÓREZ, 2009) | | | | |

4. METODOLOGÍA

4.1 ENFOQUE

Para el estudio se empleó el enfoque cualitativo, usando la técnica de entrevistas para recolectar información de grupos focales dentro de la empresa, conformados por empleados que tienen contacto directo con los usuarios, y quienes a partir de

su percepción, suministraron hechos y datos relevantes para la definición del tema y el planteamiento del problema; la técnica del árbol de problemas para establecer el problema central, sus causas y efectos. Por consiguiente, se busca sustentar la propuesta para la formulación del plan de gestión social y ambiental para la empresa a partir de la lectura cualitativa del contexto en el ámbito de los servicios públicos domiciliarios en una comunidad.

En el desarrollo de este estudio se utilizan elementos del enfoque cualitativo por el tipo de realidad que se está estudiando, ya que obedecen a una naturaleza subjetiva al describir e interpretar lo ocurrido de acuerdo con la situación identificada en la ESPY S.A. E.S.P.

4.2 TIPO DE ESTUDIO

Esta propuesta de proyecto emplea un tipo de investigación esencialmente descriptiva que busca evidenciar las opiniones subjetivas de los entrevistados sobre de la situación abordada, las cuales tienen en cuenta las experiencias del personal y los usuarios del servicio; describir la realidad en sus componentes a partir de información secundaria que facilite la caracterización de los elementos preponderantes en el estudio y, de esta manera, aportar al logro de los objetivos trazados.

Este estudio empleó el análisis cualitativo para sistematizar la descripción de la situación problemática. El método utilizado recoge y evalúa la información obtenida a través de una entrevista aplicada a una muestra pequeña y no representativa de personas dentro de la empresa, con el fin de obtener una descripción de la situación problema identificada; las respuestas obtenidas se interpretaron en función del contexto que se vive actualmente y no es posible representarla cuantitativamente; para esto, fue preciso observar, escuchar y comparar, para poder concluir que las personas involucradas coincidían en que la problemática central era la debilidad en la relación de la ESPY S.A. E.S.P. con los usuarios a los cuales les presta sus servicios.

4.3 MÉTODO, TÉCNICAS Y FUENTES DE INFORMACIÓN

El estudio utiliza un método deductivo que permite abordar la investigación desde los aspectos generales sobre el tema central de la propuesta de proyecto, los cuales se extraen de las opiniones de los entrevistados, asumidas como verdaderas. Como técnicas de recolección de información se tiene la **entrevista - Focus Group**.

4.3.1 FUENTES DE INFORMACIÓN

Fuente Primaria

- **Entrevista:**

Con el objetivo de realizar una autoevaluación de la empresa y establecer que opinión tienen los colaboradores que tienen contacto directo con los usuarios, frente a como es percibida la empresa y los servicios ofrecidos en el municipio, se realizaron 7 entrevistas semiestructuradas (ver Anexo 1); las preguntas realizadas se enfocaron a responder interrogantes agrupados en los siguientes temas:

- Contexto de usuarios cuando se acercan a las oficinas de la empresa
- Contexto de usuarios cuando se acercan a las actividades de ESPY al barrio
- Comportamiento del personal que tiene contacto con la comunidad

El cuestionario se compone de 8 preguntas abiertas que permiten conocer detalladamente la perspectiva de colaboradores frente a las temáticas anteriormente expuestas, quienes en términos generales concluyen que generalmente cuando los usuarios se acercan a los diferentes puntos habilitados para la atención a diferentes tipo de peticiones, quejas y/o reclamos, estos llegan con una actitud hostil frente a la situación que exponen, pero una vez son atendidos y se les explica el contexto de la situación que los ha llevado hasta el punto de

atención, generalmente salen del lugar con una actitud positiva en comparación a cuando llegaron.

Por otro lado, los entrevistados concluyen que los usuarios adoptan una postura atípica a actividades como el “*ESPY AL BARRIO*” por el desconocimiento que ellos mismos tienen frente a la entidad y los servicios que ofrecen, pero una vez que se emprenden acciones orientadas a la socialización de este tipo de eventos, a través de incentivos o beneficios, automáticamente se vuelven más receptivos y curiosos frente al tema.

Y finalmente, los resultados de la entrevista mostraron en menor medida, que la empresa cuenta con cierto tipo de colaboradores con debilidades en la atención a usuarios, dejando entrever, la necesidad que tiene la empresa en fortalecer habilidades y competencias en su personal. Las entrevistas se pueden consultar en el Anexo 2.

Fuente secundaria:

- **Encuesta de servicio al cliente**

Se analiza el informe de la encuesta de satisfacción al cliente vigencia 2022, de los meses de abril, mayo y junio diligenciada por medio virtual y presencial, por enlace en línea - WhatsApp y en la oficina de atención al cliente y PQR, en el cual se concluye que a pesar de que la empresa ha realizado acciones encaminadas a fortalecer la relación empresa - usuario, aun es necesario desarrollar otro tipo de actividades que le ayuden a alcanzar este objetivo con mayor precisión (Anexo 3).

Es necesario mencionar que para el desarrollo de este proyecto, solamente se tomaron como referencia las conclusiones del informe citado, porque en ellas se consolidan los resultados obtenido a partir de la tabulación de la información.

5. FORMULACIÓN DE LA PROPUESTA PARA EL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL DE LA ESPY S.A. E.S.P.

5.1 PERFILAMIENTO DE LA SITUACIÓN INSATISFECHA

Según los resultados obtenidos en las encuestas de satisfacción a los usuarios y las entrevistas realizadas a los grupos focales dentro de la empresa, se logró identificar que los usuarios tienen una percepción desfavorable frente a la ESPY S.A. E.S.P. y a los servicios prestados, especialmente acueducto, afectando de manera directa su reputación. Adicionalmente se evidencia el desconocimiento de los servicios ofrecidos, derechos, deberes y condiciones del servicio por parte de los usuarios, esta situación se acrecienta debido a la desinformación promovida por algunos detractores de la empresa. Por lo anterior y lo expuesto en el planteamiento del problema, se evidencia la necesidad de convertir la ESPY S.A. E.S.P. en un agente dinamizador del desarrollo social y ambiental, a través de programas y proyectos que beneficien a la comunidad del municipio de Yumbo.

5.1.1 IDENTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Para la identificación del problema se utilizó la técnica del árbol del problema, como se puede observar en la Figura 3. De este se tiene que el problema central está definido como: Debilidad en la relación entre ESPY S.A. E.S.P. y la comunidad yumbeña atendida. Las causas están asociadas a la mala reputación y percepción desfavorable por parte de la comunidad respecto a la empresa, a lo que se suma la deficiencia en el cumplimiento de la misión empresarial relacionada con la responsabilidad social y ambiental.

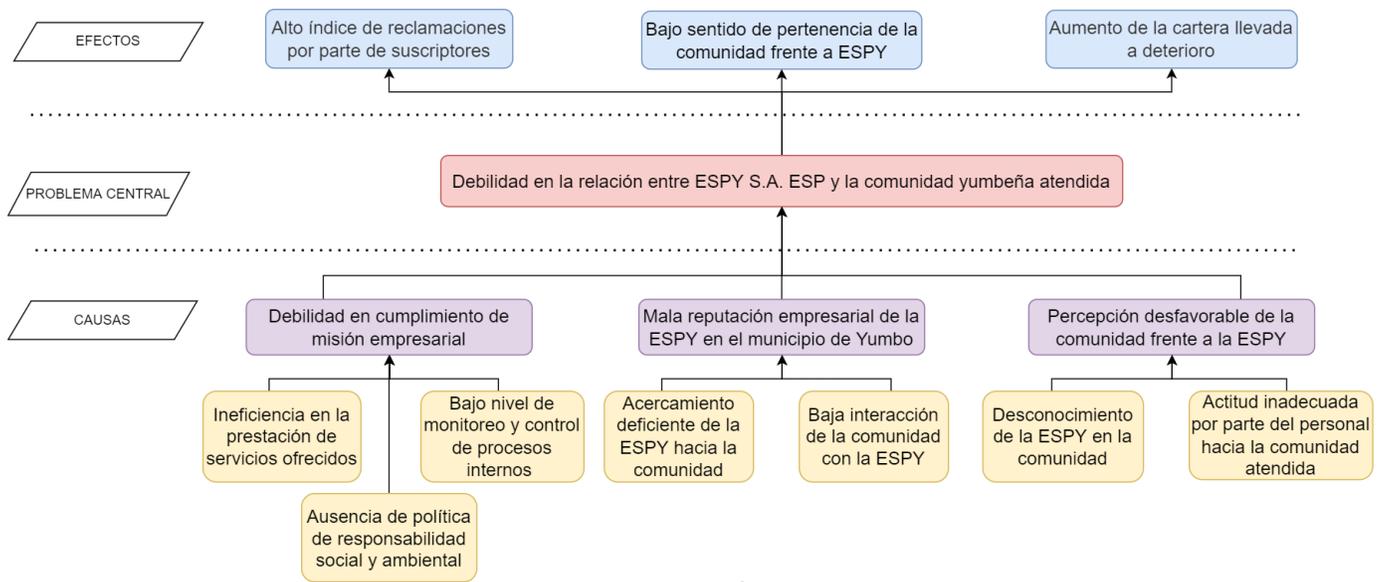


Figura 3. Árbol del problema

Fuente: Elaboración propia

5.1.2 IDENTIFICACIÓN DE ACCIONES

Seguidamente se construye el árbol de objetivos con el fin de identificar acciones; en la Figura 4 se configuran las acciones para *Fortalecer la relación entre la ESPY S.A. E.S.P. y la comunidad yumbesina*.

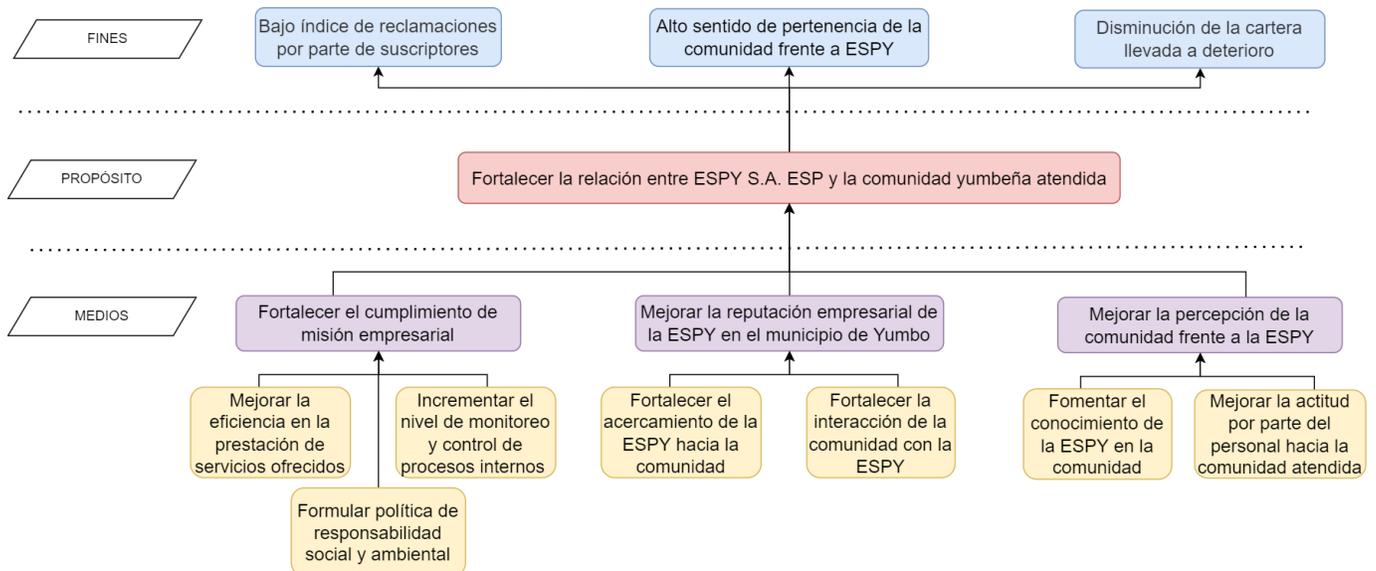


Figura 4. Árbol de objetivos

Fuente: Elaboración propia

5.1.3 MATRIZ DE INVOLUCRADOS

En la Tabla 1 se presentan los involucrados identificados para el proyecto, definiendo el tipo, rol e intereses que pueden tener respecto al desarrollo del Plan de Gestión Social y Ambiental para la empresa.

Tabla 1. Matriz de identificación de involucrados

| Grupo/Cargo | Tipo | Rol | Intereses |
|---|------------------|--------------|---|
| Junta Directiva y Gerencia ESPY S.A. ESP | Directivo | Financiador | Asegurar que se fortalezca la relación ESPY - Comunidad Yumbeña y por lo tanto, se reduzcan las reclamaciones, aumente el sentido de pertenencia y se logre la recuperación de carteras vencidas. |
| Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente | Directivo | Responsable | Contribuir al desarrollo de relaciones humanas y proponer ideas para generar cambios sociales que se puedan implementar en el desarrollo del plan. |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | Directivo | Aliado | Lograr el mantenimiento adecuado de los recursos financieros de la empresa y obtener un uso eficiente de dichos recursos. |
| Subgerencia Técnica Operativa | Directivo | Aliado | Generar conciencia en la comunidad sobre el buen uso de los sistemas de acueducto y alcantarillado. |
| Oficinas Asesoras | Supervisor | Aliado | Velar por el cumplimiento de todo lo planeado. |
| Alcaldía de Yumbo | Ente territorial | Aliado | Asegurar la prestación de los servicios públicos y que se generen beneficios social y ambientalmente responsables para el municipio de Yumbo a través de alianzas estratégicas, respeto y vocación de servicio. |
| Suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado | Cliente | Beneficiario | Buscan satisfacer algún tipo de necesidad referente a los servicios de los cuales son usuarios. |
| Suscriptores del servicio de alcantarillado | Cliente | Beneficiario | Buscan satisfacer algún tipo de necesidad referente a los servicios de los cuales son usuarios. |
| Líderes comunitarios | Cliente | Aliado | Promover y fortalecer en su localidad la democracia participativa, en aras de dar a conocer sus problemáticas y ayudar a canalizar esta información a través de |

| Grupo/Cargo | Tipo | Rol | Intereses |
|---|----------------------------|------------|--|
| | | | propuestas que busquen soluciones sostenibles. |
| Detractores | Cliente | Oponente | Vigilar el desarrollo del proyecto, para compartir sus experiencias negativas en la interacción con la empresa. |
| Aliados Estratégicos Público-Privados | Privado; Público | Aliado | Fortalecer sus objetivos comerciales, obtener resultados de crecimiento, mayor visibilidad y/o captar nuevos clientes. |
| Fundaciones | Entidad sin ánimo de lucro | Aliado | Propender por el bienestar común, impulsando la defensa y/o mejora de las condiciones sociales y/o ambientales. |
| Proveedores | Proveedor | Aliado | Suministrar y/o abastecer los recursos, bienes o servicios necesarios para el normal desarrollo del proyecto. |
| Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD | Autoridad | Supervisor | Mejorar la calidad de vida de los usuarios mediante la supervisión de las empresas de servicios públicos, garantizando el cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible que impactan al sector. |

Fuente: Elaboración propia

Seguidamente, se realiza el análisis de los involucrados evaluando el nivel de poder, influencia, interés e impacto a través de la matriz PIII (Antonio Ravenna, 2016).

Tabla 2. Matriz de evaluación de Poder, Influencia, Interés e Impacto

| Grupo/Cargo | Abrev. | Interés | Poder | Influencia | Impacto |
|---|--------|---------|---------|------------|---------|
| Junta Directiva y Gerencia ESPY S.A. ESP | GJ | Alto 9 | Alto 9 | Medio 4 | Alto 9 |
| Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente | CS | Alto 9 | Medio 8 | Alto 9 | Alto 9 |
| Subgerencia Administrativa y Financiera | AS | Medio 6 | Medio 5 | Alto 7 | Medio 8 |
| Subgerencia Técnica Operativa | TS | Medio 6 | Medio 4 | Medio 4 | Bajo 3 |
| Oficinas Asesoras | AO | Medio 6 | Medio 5 | Medio 6 | Alto 8 |
| Alcaldía de Yumbo | YA | Medio 4 | Bajo 3 | Medio 5 | Medio 5 |
| Suscriptores del servicio de acueducto y alcantarillado | dS | Alto 7 | Bajo 2 | Alto 8 | Alto 7 |
| Suscriptores del servicio de alcantarillado | aS | Alto 7 | Bajo 2 | Alto 8 | Alto 7 |
| Líderes comunitarios | CL | Alto 7 | Bajo 2 | Alto 8 | Alto 7 |
| Detractores | D | Alto 7 | Bajo 2 | Alto 8 | Alto 7 |
| Aliados Estratégicos | EA | Medio 4 | Bajo 1 | Alto 7 | Medio 4 |
| Público-Privados | PP | Medio 4 | Bajo 1 | Alto 7 | Medio 4 |

| Grupo/Cargo | Abrev. | Interés | | Poder | | Influencia | | Impacto | |
|---|--------|---------|---|-------|---|------------|---|---------|---|
| Fundaciones | F | Medio | 4 | Bajo | 1 | Medio | 4 | Bajo | 1 |
| Proveedores | P | Alto | 7 | Bajo | 2 | Alto | 7 | Medio | 4 |
| Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios - SSPD | SS | Bajo | 2 | Medio | 5 | Bajo | 1 | Medio | 4 |

Fuente: Elaboración propia

Una vez calificado cada involucrado, se procede a clasificarlos gráficamente de acuerdo a su nivel de autoridad y participación que poseen en el desarrollo del plan, empleando una herramienta en Excel.

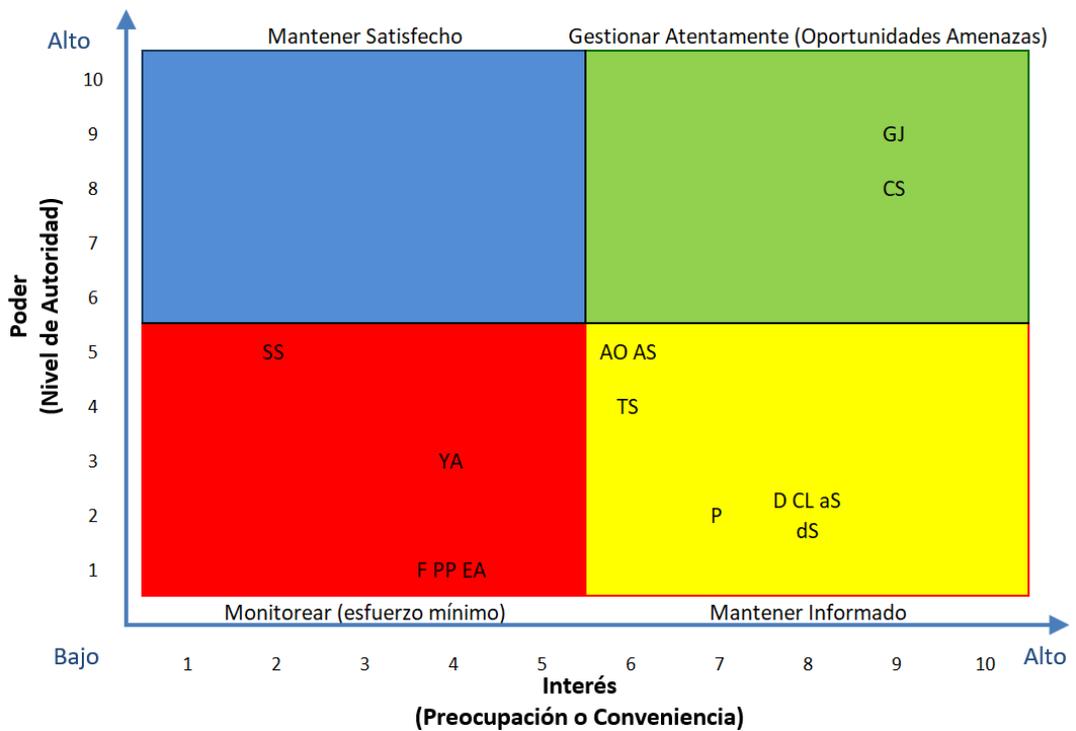


Figura 5. Gráfico Matriz Poder-Interés

Fuente: Elaboración propia

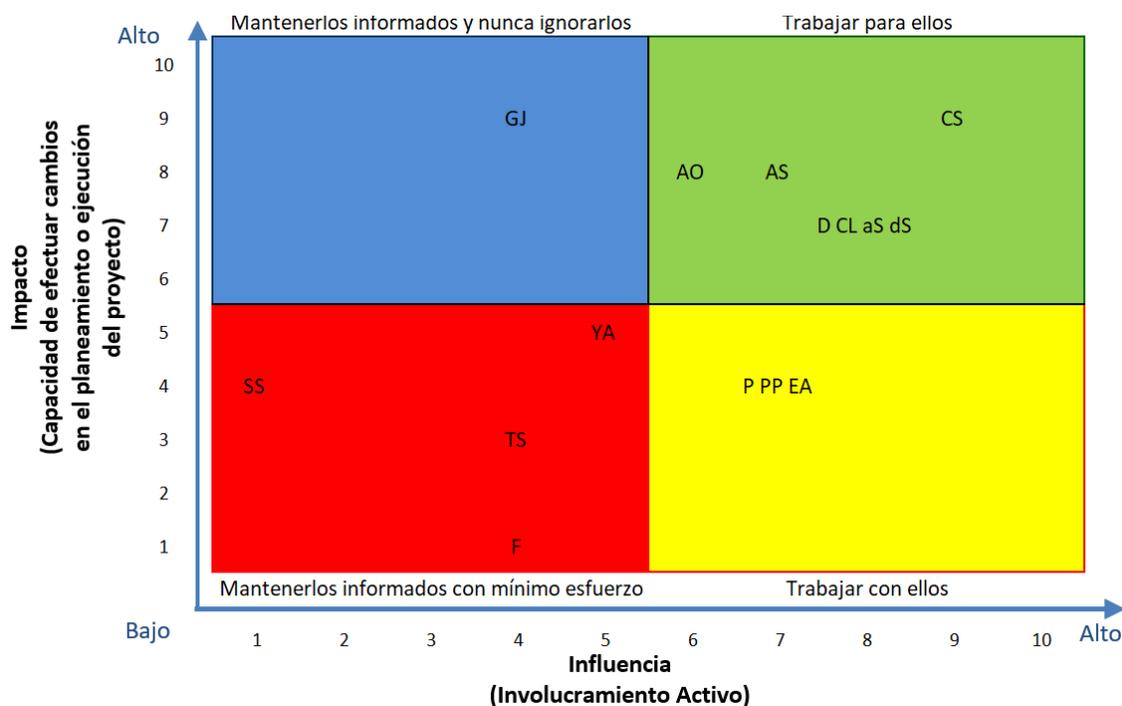


Figura 6. Gráfico Matriz Poder-Interés

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos, Figura 5 y Figura 6, se puede identificar qué nivel de autoridad tienen los involucrados para que la alternativa propuesta sea exitosa durante su ejecución, considerando las siguientes preguntas

- a) ¿Quiénes se deben gestionar atentamente? Junta Directiva y Gerencia ESPY S.A. ESP.; Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente.
- b) ¿A quiénes se debe mantener informados? Oficinas asesoras; Subgerencias Administrativa y Financiera, Técnica y Operativa; Proveedores; Detractores; Suscriptores de acueducto y alcantarillado; Líderes comunitarios.
- c) ¿A quiénes se debe mantener monitoreados? SSPD; Alcaldía municipal; Fundaciones; Entidades públicas y privadas; Aliados estratégicos
- d) ¿Para quienes se tiene que trabajar? Subgerencias Comercial y de atención al cliente, administrativa y financiera; Oficinas asesoras; Detractores; Líderes comunitarios; Suscriptores de acueducto y alcantarillado.

e) ¿A quiénes se debe mantener informados y nunca ignorarlos? Junta directiva y Gerencia de la ESPY S.A. E.S.P.

g) ¿Con quienes se tiene que trabajar? Proveedores; entidades públicas y privadas; Aliados estratégicos.

h) ¿A quiénes se debe mantener informados con mínimo esfuerzo? SSPD; Subgerencia Técnica y Operativa; Fundaciones; Alcaldía de Yumbo.

5.1.4 FORMULACIÓN DE ALTERNATIVA

5.1.4.1 Identificación del árbol de acciones

De acuerdo con los resultados del análisis la situación insatisfecha realizado mediante el árbol del problema, se concluye que el problema principal identificada es **la debilidad en la relación ESPY - Comunidad yumbeña atendida**, que a su vez se explica a través de las diferentes causas asociadas, tanto directas como indirectas. Seguidamente, la construcción del árbol de objetivos permitió plantear diversos medios con la finalidad de alcanzar el objetivo central.

Por lo anterior, es necesario que se formulen acciones concretas que aborden de forma directa las causas identificadas, de tal manera que al operacionalizarse permitan desarrollar un esquema de trabajo efectivo para el alcance de los medios. A continuación, se presenta cada uno de los árboles de acciones por los medios identificados (Figura 7, Figura 8 y Figura 9).

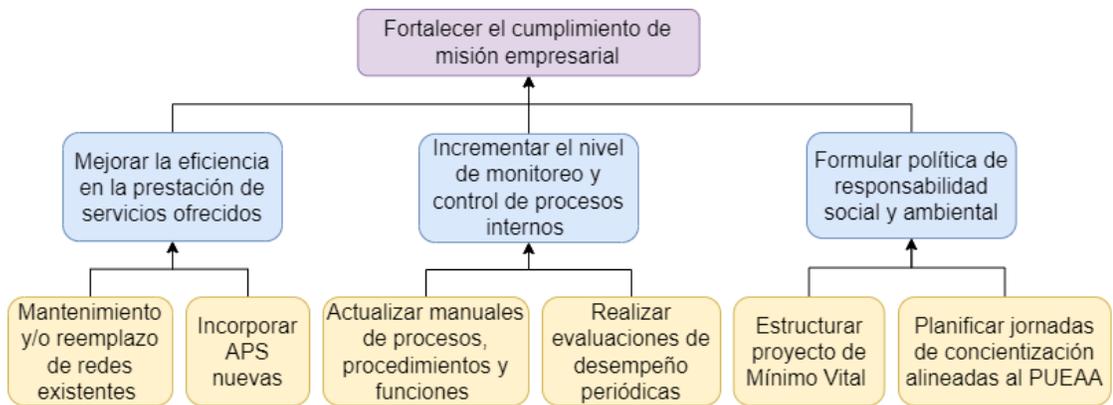


Figura 7. Acciones para Fortalecer el cumplimiento de la misión empresarial

Fuente: Elaboración propia

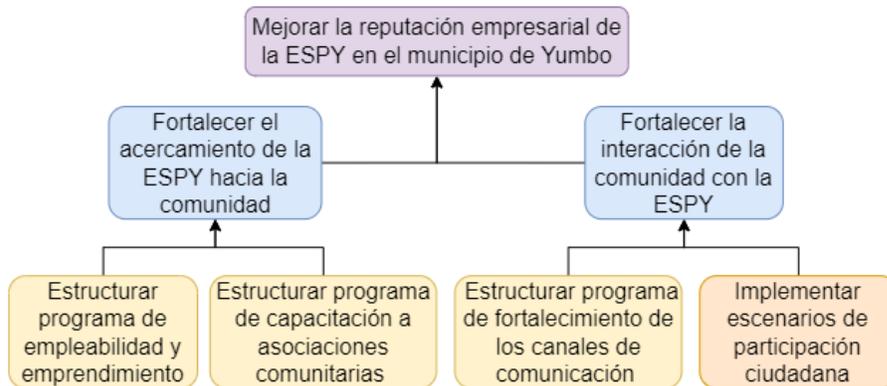


Figura 8. Acciones para Mejorar la reputación empresarial de la ESPY

Fuente: Elaboración propia

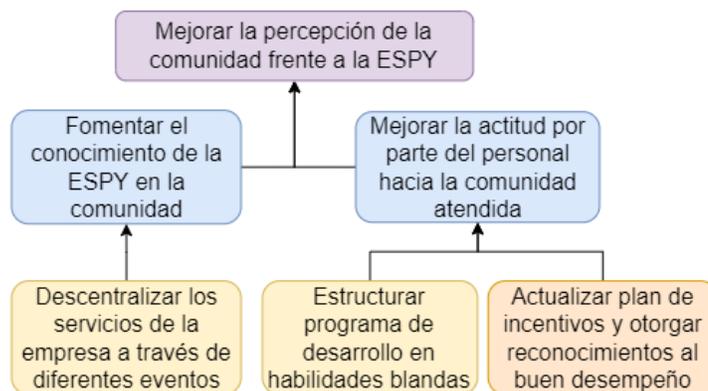


Figura 9. Acciones para Mejorar la percepción de la comunidad frente a la ESPY

Fuente: Elaboración propia

5.1.4.2 Análisis y evaluación de acciones

Una vez planteadas las acciones requeridas para el alcance de los medios y por consiguiente, objetivo general, se procede a realizar un análisis y evaluación de estas, para esto se propone emplear una matriz de acciones planteadas, indicando el área responsable de ejecutarlas dentro de la ESPY S.A. E.S.P., y la calificación de cada una con respecto a tres 3 criterios de evaluación: técnico, jurídico y financiero, y finalmente, el nivel de complejidad.

Cada uno de los criterios de evaluación se califica acorde a una valoración numérica con relación al grado de dificultad que representa la operacionalización de cada una de las acciones. A continuación, se presentan los niveles de clasificación, su descripción y valoración:

Tabla 3. Valoración del criterio técnico

| Criterio técnico | Valoración |
|---|-------------------|
| Las actividades operativas no superan una semana de ejecución | 1 |
| Las actividades operativas duran entre una y dos semanas de ejecución | 5 |
| Las actividades operativas superan las dos semanas de ejecución | 10 |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4. Valoración del criterio jurídico

| Criterio jurídico | Valoración |
|--|-------------------|
| Solamente se requieren órdenes de servicio y compras. | 1 |
| Se requieren adicionalmente contratos de prestación de servicios | 5 |
| Se requieren adicionalmente contratos de obra e interventoría | 10 |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 5. Valoración del criterio financiero

| Criterio financiero | Valoración |
|--|-------------------|
| No se supera el monto de mínima cuantía por actividad operativa | 1 |
| Se supera el monto de mínima cuantía y se gestiona con recursos propios | 5 |
| Se supera el monto de mínima cuantía y se gestiona con recursos externos | 10 |

Fuente: Elaboración propia.

Como se mencionó anteriormente, una vez se califica cada criterio se plantea una escala que determina el nivel de complejidad a través de una sumatoria ponderada, como se presenta en la siguiente tabla:

| Nivel de complejidad | Rango de ponderado |
|----------------------|--------------------|
| Bajo | 1 - 4,9 |
| Medio | 5 - 7,9 |
| Alto | 8,0 - 10,0 |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 6. Matriz de evaluación de alternativas

| Medios | Acciones | Responsable/s | | Criterios de evaluación | | | Complejidad | |
|--|---|---|---|-------------------------|----------|------------|-------------|-------|
| | | Subgerencia/ Oficina | Área | Técnica | Jurídica | Financiera | Ponderado | Nivel |
| Mejorar la eficiencia en la prestación de servicios | Mantenimiento y/o reemplazo de redes existentes | Subgerencia Técnica y Operativa | Redes de acueducto; Redes de alcantarillado | 10 | 10 | 10 | 10 | ALTA |
| | Incorporar APS nuevas | | | 10 | 10 | 5 | 8,3 | ALTA |
| Incrementar el nivel de monitoreo y control de procesos internos | Actualizar manuales de procesos, procedimientos y funciones | Oficina Asesora de Planeación y Proyectos | Calidad | 10 | 1 | 5 | 5,3 | MEDIA |
| | Realizar evaluaciones de desempeño periódicas | | | 10 | 1 | 5 | 5,3 | MEDIA |
| Formular política de responsabilidad social y ambiental | Estructurar proyecto de Mínimo Vital | Subgerencia Comercial y de Atención al cliente | Responsabilidad social | 1 | 5 | 5 | 3,7 | BAJA |
| | Planificar jornadas de concientización alineadas al PUEAA ¹ | | | 1 | 1 | 5 | 2,3 | BAJA |
| Fortalecer acercamiento de la ESPY con la comunidad | Estructurar programa de empleabilidad y emprendimiento | Subgerencia Comercial y de Atención al cliente; Oficina Asesora de Planeación y Proyectos | Servicio al cliente; Comunicaciones | 1 | 1 | 10 | 4 | BAJA |
| | Estructurar programa de capacitación a asociaciones comunitarias | | | 1 | 1 | 5 | 2,3 | BAJA |
| Fortalecer la interacción de la comunidad con la ESPY | Estructurar programa de fortalecimiento de los canales de comunicación | Subgerencia Comercial y de Atención al cliente; Oficina Asesora de Planeación y Proyectos | Comunicaciones | 1 | 1 | 5 | 2,3 | BAJA |
| | Implementar escenarios de participación ciudadana | | | 1 | 1 | 5 | 2,3 | BAJA |
| Fomentar el conocimiento | Descentralizar los servicios de la empresa a través de diferentes eventos | Oficina Asesora de Planeación y Proyectos | Comunicaciones | 5 | 1 | 5 | 3,7 | BAJA |

| Medios | Acciones | Responsable/s | | Criterios de evaluación | | | Complejidad | |
|--|---|---|------------------|-------------------------|----------|------------|-------------|-------|
| | | Subgerencia/ Oficina | Área | Técnica | Jurídica | Financiera | Ponderado | Nivel |
| de la ESPY en la comunidad | | | | | | | | |
| Mejorar actitud por parte del personal hacia comunidad | Estructurar programa de desarrollo en habilidades blandas | Subgerencia Administrativa y Financiera | Recursos humanos | 1 | 1 | 5 | 2,3 | BAJA |
| | Actualizar plan de incentivos y otorgar reconocimientos al buen desempeño | | | 1 | 1 | 5 | 2,3 | BAJA |

Nota: ¹Plan de Uso Eficiente y Ahorro de Agua - PUEAA
Fuente: Elaboración propia.

5.1.4.3 Postulación de acciones

Una vez realizado el análisis y evaluación del nivel de complejidad de cada una de las acciones se determina que cuatro corresponden a un nivel medio y alto de intervención, mientras que el resto presentan condiciones más favorables de ejecución. Así mismo, se apunta que en la mayoría de las acciones participa como responsable o se percibe como involucrada la Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente. Por lo tanto, se concluye que la configuración de la alternativa de solución que permite un nivel de control y alcance viables para la ESPY S.A. E.S.P. son aquellas que tienen un nivel de complejidad bajo y que pueden ser lideradas en rol de responsable por la Subgerencia Comercial y de Atención al Cliente.

Así mismo, el equipo consultor determina que todas las opciones planteadas son convenientes y por ello se decide integrarlas en un plan de gestión, teniendo en cuenta que como empresa, la ESPY S.A. E.S.P. tiene el compromiso misional de contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y bienestar social de la comunidad del municipio de Yumbo a través de la prestación de servicios ofrecidos; esta alternativa requiere menos esfuerzos técnicos, jurídicos y financieros y adicionalmente se dispone de los recursos necesarios para la ejecución del

proyecto, mientras que la opción de mejorar la eficiencia en la prestación de servicios ofrecidos demanda mucho más esfuerzo y por el momento la gestión de los recursos necesarios para su ejecución se complica por la situación técnica y financiera de la empresa.

5.1.4.4 Presentación de alternativa seleccionada

Con el objetivo de fortalecer el cumplimiento de la misión de la Empresa Oficial de Servicios Públicos de Yumbo ESPY S.A. E.S.P., se deben concretar las acciones que permitan adelantar procesos administrativos y técnicos para iniciar un proyecto que le facilite a la empresa *fortalecer la relación entre ESPY S.A. E.S.P. y la comunidad yumbeña atendida*. Por lo anterior, se presenta el proyecto “FORMULACIÓN DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL Y AMBIENTAL PARA LA EMPRESA OFICIAL DE SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE YUMBO - ESPY S.A. E.S.P.”. Este proyecto busca fortalecer el vínculo empresa-usuario a través de acciones que le apuntan principalmente a mejorar canales de comunicación existentes con el objetivo de ofrecer nuevas formas de relacionamiento comunidad – empresa; proponer y ofrecer oportunidades que garanticen el bienestar de la comunidad yumbeña en temas socioambientales a través de diferentes programas y proyectos y crear escenarios de participación y transformación social a través de un acompañamiento a asociaciones comunitarias.

5.1.5 OBJETIVOS DEL PROYECTO A FORMULAR

5.1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Fortalecer la relación entre la ESPY S.A. E.S.P. y la comunidad yumbeña atendida a través de la formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental a partir del año 2023.

5.1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Estructurar proyectos que fortalezcan el cumplimiento de la misión empresarial de la ESPY S.A. E.S.P. a través de acciones social y ambientalmente responsables a partir del año 2023.
- Mejorar la reputación de la ESPY hacia la comunidad yumbeña atendida mediante proyectos enfocados al fortalecimiento del bienestar social, capacitación y diversificación de canales de comunicación a partir del año 2023.
- Aumentar la percepción favorable que la comunidad yumbeña tiene sobre la ESPY en un 10% mediante proyectos que fomenten la descentralización de los servicios hacia los usuarios y la formación e incentivos del personal de la empresa a partir del año 2023.
- Gestionar el plan de acción para la “Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental de la ESPY S.A. E.S.P.” en la vigencia del 2023.

5.1.6 MATRIZ DE MARCO LÓGICO

Tabla 7. Matriz de Marco Lógico

| EDT | NIVEL DE OBJETIVO | INDICADOR | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|-----|---|--|--|---|
| 0 | FINES o META: | | | |
| | FORTALECER EL DESARROLLO ESTRATÉGICO DE LA EMPRESA Y LA GESTIÓN INTEGRAL DE LA ORGANIZACIÓN | Calidad: Nivel de desarrollo y gestión | Informe de gestión y resultados | Se cuenta con los recursos financieros, tecnológicos y humanos para el desarrollo estratégico de la empresa y su gestión integral |
| 1 | PROPÓSITO u OBJETIVO GENERAL: | | | |
| | FORTALECER LA RELACIÓN ENTRE ESPY S.A. E.S.P.Y LA COMUNIDAD YUMBEÑA ATENDIDA | Calidad: Entrega de plan de gestión social y ambiental para aprobación | Plan aprobado por comité de Gestión y Desempeño | Se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humanos para realizar la gestión administrativa del plan y la disposición de las demás áreas de la empresa involucradas |
| | COMPONENTES u OBJETIVOS ESPECIFICOS o PRODUCTOS: | | | |
| 1.1 | FORTALECER EL CUMPLIMIENTO DE MISIÓN EMPRESARIAL | Calidad: Nivel de fortalecimiento | Informe de gestión y resultados | Se cuenta con los recursos financieros, tecnológicos y humanos para el fortalecimiento de la organización en el cumplimiento de la misión empresarial |
| 1.2 | MEJORAR LA REPUTACIÓN EMPRESARIAL DE LA ESPY EN EL MUNICIPIO DE YUMBO | Cantidad: Índice de PQR | Informe de resultados de encuestas de satisfacción | La ESPY S.A. E.S.P. cuenta con la disposición de sus suscriptores para responder las encuestas de satisfacción |

| EDT | NIVEL DE OBJETIVO | INDICADOR | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|--|---|--|--------------------------------|--|
| 1.3 | MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD FRENTE A LA ESPY | Cantidad: No. De acuerdos de pago realizados | Informe de gestión de cartera | La ESPY S.A. E.S.P. cuenta con el respaldo pleno por parte de todos sus empleados para contribuir al mejoramiento de la reputación de la empresa |
| 1.4 | GESTIONAR EL PLAN DE ACCIÓN | Calidad: Entrega documento solicitado en tiempo establecido | Documento aprobado y entregado | Se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humanos para realizar la gestión operativa y administrativa del plan |
| ACTIVIDADES | | RECURSOS | PRESUPUESTO | SUPUESTOS |
| FORTALECER EL CUMPLIMIENTO DE MISIÓN EMPRESARIAL | | | | |
| 1.1.1 | ESTRUCTURAR PROYECTO DE MÍNIMO VITAL | Humano: Gerente, Jefe de Planeación, Subgerente Comercial, Subgerente Técnico | \$ 3.544.994 | Se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humanos para estructurar el proyecto |
| 1.1.2 | PLANIFICAR JORNADAS DE CONCIENTIZACIÓN ALINEADAS AL PUEAA y PGA | Humano: Subgerente Comercial, Trabajadora Social, Profesional de Gestión Ambiental | \$ 2.560.848 | Se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humanos para planificar jornadas alineadas al PUEAA y PGA |
| MEJORAR LA REPUTACIÓN EMPRESARIAL DE LA ESPY EN EL MUNICIPIO DE YUMBO | | | | |
| 1.2.1 | ESTRUCTURAR PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD Y EMPRENDIMIENTO | Humano: Jefe de Planeación, Subgerente Comercial, Subgerente Administrativo y Financiero, Coordinador de RR.HH | \$ 3.255.386 | Se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humanos para estructurar el programa |

| EDT | NIVEL DE OBJETIVO | INDICADOR | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|---|---|--|------------------------|--|
| 1.2.2 | ESTRUCTURAR PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A ASOCIACIONES COMUNITARIAS | Humano: Subgerente Comercial, Subgerente Técnico, Jefe Oficina jurídica | \$ 5.890.434 | Se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humanos para estructurar el programa |
| 1.2.3 | ESTRUCTURAR PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN | Humano: Subgerente Comercial, Profesional de Comunicaciones, Trabajadora Social | \$ 3.911.209 | Se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humanos para estructurar el programa |
| 1.2.4 | IMPLEMENTAR ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | Humano: Jefe de Planeación, Subgerente Comercial, Profesional de Comunicaciones, Trabajadora Social | \$ 5.450.746 | Se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humanos para definir e implementar escenarios de participación ciudadana |
| MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD FRENTE A LA ESPY | | | | |
| 1.3.1 | DESCENTRALIZAR LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA A TRAVÉS DE DIFERENTES EVENTOS | Humano: Jefe de Planeación, Subgerentes, Profesional de Comunicaciones, Trabajadora Social, Profesional de Gestión Ambiental | \$ 2.264.629 | Se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humanos para descentralizar los servicios de la empresa |
| 1.3.2 | ESTRUCTURAR PROGRAMA DE DESARROLLO EN HABILIDADES BLANDAS | Humano: Subgerente Comercial, Subgerente Administrativo y Financiero, Coordinador de RR. HH, Trabajadora Social | \$ 3.200.496 | Se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humanos para estructurar el programa |

| EDT | NIVEL DE OBJETIVO | INDICADOR | MEDIOS DE VERIFICACIÓN | SUPUESTOS |
|------------------------------------|---|--|------------------------|---|
| 1.3.3 | ACTUALIZAR PLAN DE INCENTIVOS Y OTORGAR RECONOCIMIENTOS AL BUEN DESEMPEÑO | Humano: Jefe de Planeación, Subgerente Administrativo y Financiero, Coordinador de RR. HH, Trabajadora Social | \$ 1.994.402 | Se cuenta con la aprobación de los directivos de la ESPY S.A. E.S.P. para la actualización del plan de incentivos |
| GESTIONAR EL PLAN DE ACCIÓN | | | | |
| 1.4.1 | REALIZAR GESTIÓN OPERATIVA DEL PLAN DE ACCIÓN | Humano: Empleados, Trabajadores Oficiales y Contratistas ESPY S.A. E.S.P. | \$ 14.110.202 | La ESPY S.A. E.S.P. cuenta con el respaldo pleno por parte de todas las áreas involucradas para la formulación y ejecución del plan de gestión social y ambiental |
| 1.4.2 | REALIZAR GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PLAN DE ACCIÓN | Humano: Oficina de Control Interno, Jefe de Planeación, Subgerente Comercial, Subgerente Administrativo y Financiero | \$ 5.117.021 | Se cuenta con los recursos económicos, tecnológicos y humanos para realizar la gestión administrativa del plan y la disposición de las demás áreas de la empresa involucradas |
| TOTALES | | | \$ 51.300.367 | |

5.2 ESTUDIOS DE PREFACTIBILIDAD

A continuación, se plantea el desarrollo de los estudios requeridos para determinar la prefactibilidad de la alternativa seleccionada.

5.2.1 CARACTERIZACIÓN DE POBLACIÓN

5.2.1.1 Población objetivo

La comunidad atendida del municipio de Yumbo está conformada por los siguientes tipos de usuario:

Tabla 8. Suscriptores por servicio y tipo de uso

| TIPO DE SERVICIO | USO | No. SUSCRIPTORES |
|--|-----------------------|------------------|
| ACUEDUCTO 7.546 Suscriptores | Residencial estrato 1 | 3.919 |
| | Residencial estrato 2 | 2.849 |
| | Residencial estrato 3 | 758 |
| | Residencial estrato 4 | 1 |
| | Comercial | 6 |
| | Industrial | 0 |
| | Oficial | 11 |
| | Especiales | 2 |
| ALCANTARILLADO 29.775 Suscriptores | Residencial estrato 1 | 6.044 |
| | Residencial estrato 2 | 15.002 |
| | Residencial estrato 3 | 4.955 |
| | Residencial estrato 4 | 2.268 |
| | Comercial | 1.303 |
| | Industrial | 85 |
| | Oficial | 107 |
| | Especiales | 11 |

Fuente:(ESPY S.A. E.S.P., 2022b)

Como se describe anteriormente, la comunidad yumbeña atendida por la ESPY S.A. E.S.P. la componen 8 tipos de usuarios, cuatro residenciales y cuatro no residenciales. Con el propósito de ejecutar las acciones que permitan fortalecer la relación usuario - empresa, se requiere identificar las características, necesidades, intereses y expectativas de la población que requiera de manera prioritaria una intervención en materia social y ambiental; este ejercicio permite ajustar la oferta de acciones focalizadas para responder satisfactoriamente a los requerimientos de los usuarios para el logro de los objetivos del plan.

5.2.1.2 Población de muestra

De acuerdo con lo anterior, se tomará como población de muestra para el estudio de mercado los usuarios de estrato 1 y 2 por tener una posición socioeconómica menos favorable respecto al resto de suscriptores.

Población objeto de investigación: Usuarios Residenciales de estrato 1 y 2 de la zona urbana del municipio de Yumbo. Con el propósito de conocer espacialmente el área de influencia del plan se consulta la base de datos de los suscriptores activos por barrio, los cuales se pueden ver en la siguiente tabla.

Tabla 9. Suscriptores residenciales estratos 1 y 2

| Barrio | Estrato 1 | Estrato 2 | Total |
|--------------------------|------------------|------------------|--------------|
| Alto San Jorge | 2 | - | 2 |
| Belalcázar | 5 | 42 | 47 |
| Bellavista | 1.051 | 177 | 1.228 |
| Buenos Aires | 666 | 49 | 715 |
| Campestre Real | 1 | 1 | 2 |
| Dionisio Hernán Calderón | 29 | 72 | 101 |
| Imviyumbo San Jorge | 1 | - | 1 |
| La Ceiba | 314 | 15 | 329 |
| La Estancia | - | 155 | 155 |
| La Nueva Estancia | 1 | 1.544 | 1.545 |
| Las Cruces | 376 | 287 | 663 |
| Las Vegas | 2 | 7 | 9 |
| Lleras | 3 | 56 | 59 |
| Madrigal | - | 3 | 3 |
| Nuevo Horizonte | 244 | 20 | 264 |
| Panorama | 1.054 | 2 | 1.056 |
| Pasoancho | 18 | 37 | 55 |
| Pedregal | 34 | 174 | 208 |
| San Fernando | 135 | 194 | 329 |
| Uribe | 2 | 26 | 28 |
| Total general | 3.938 | 2.861 | 6.799 |

Fuente:(ESPY S.A. E.S.P., 2022b)

En la Figura 10 se aprecia que la población objetivo del estudio está ubicada en la periferia del casco urbano, situándose principalmente en la zona de ladera, con cerca del total de suscriptores de la comuna 1, 2 y 4.

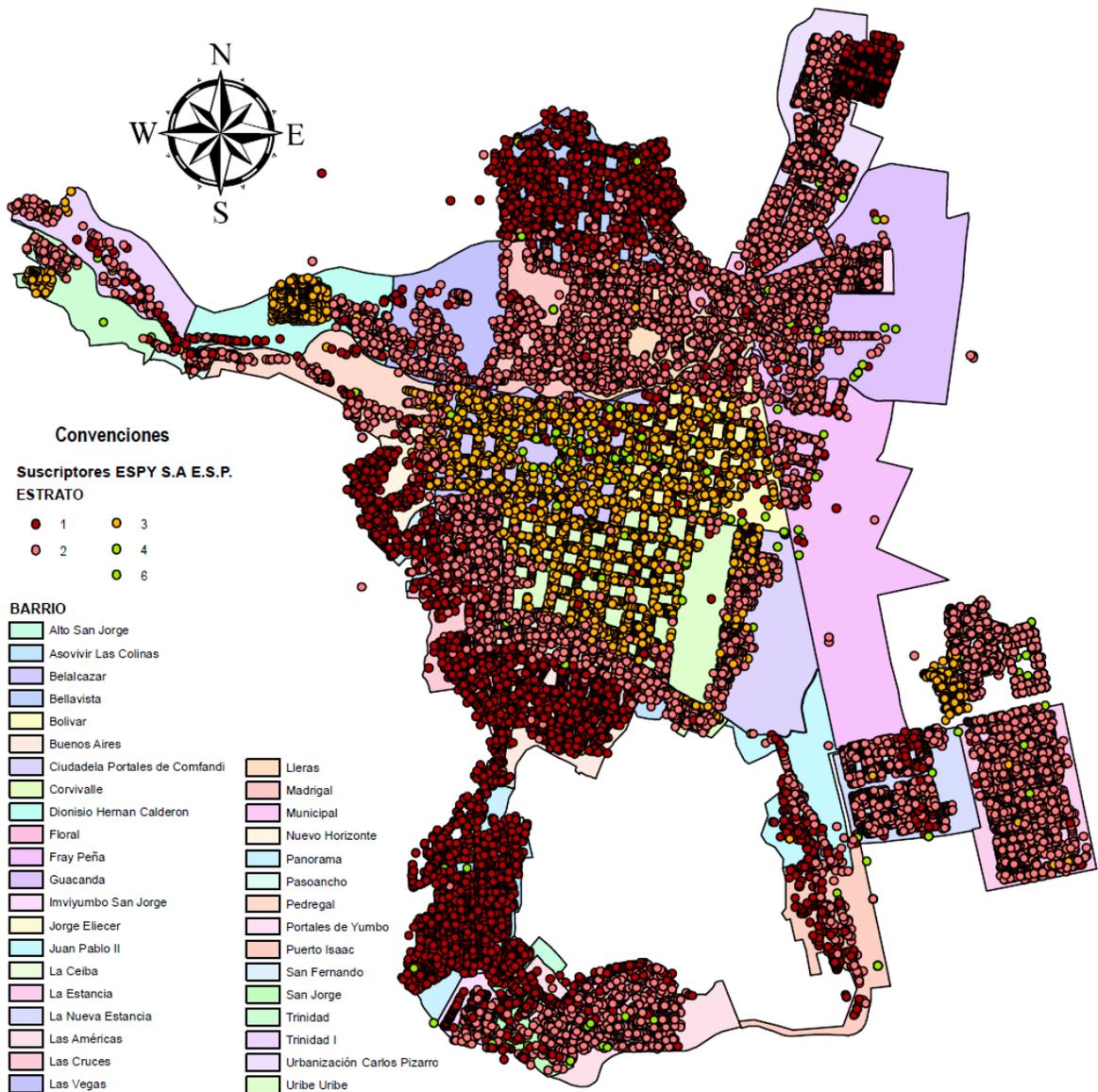


Figura 10. Distribución de suscriptores de la EPSY por estrato

Fuente: EPSY, 2022

5.2.2 ESTUDIO TÉCNICO

5.2.2.1 Descripción de los servicios entregados por el Plan de Gestión Social y Ambiental de la EPSY S.A. E.S.P.

El Plan desarrollado servirá como instrumento de gestión y financiación para integrar un conjunto de actividades entre dependencias de la empresa,

interinstitucionales y comunitarias que buscan fomentar el fortalecimiento del bienestar social de los suscriptores de la empresa y calidad de vida de la población en general del área urbana del municipio de Yumbo. Esto implica acciones sobre el entorno social, ambiental, económico y cultural del municipio a medida que se ejecute en una vigencia inicial de cinco años.

5.2.2.2 Tamaño del Proyecto

El plan será desarrollado por personal de la ESPY S.A. E.S.P. y busca impactar directamente a cerca de 6.799 suscriptores pertenecientes a los estratos 1 y 2 del municipio de Yumbo; no obstante, este instrumento de gestión contempla acciones que se extenderán para el fortalecimiento de la relación de la empresa con la comunidad yumbeña en general, para la cual se tiene un reporte actual de 29.775 suscriptores.

5.2.2.3 Localización

El municipio de Yumbo es uno de los 42 municipios del Valle del Cauca ubicado en la región suroccidental del Departamento del Valle. Limita al Norte con el municipio de Vijes, por el sur con la ciudad de Santiago de Cali, por el oriente con el Municipio de Palmira, al occidente con el Municipio de La Cumbre.

5.2.2.4 Macro localización

La ESPY S.A. E.S.P. presta los servicios de acueducto y alcantarillado en el municipio de Yumbo. Las zonas de ladera reciben el servicio de acueducto por parte de la empresa, mientras que el resto del casco urbano es área prestacional de alcantarillado. Teniendo en cuenta la presencia de la empresa en toda la zona urbana, se considera que tiene una ventaja frente a otros prestadores de servicios públicos y es así como a través de la Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental se pretende promover buenas prácticas organizacionales y comunitarias que fomenten el buen uso de los recursos y mejoren el sentido de pertenencia de la comunidad frente a su empresa de carácter municipal.

5.2.2.5 Micro localización

Considerando que para la Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental se utilizarán las instalaciones de la empresa, se ha dispuesto de la sede administrativa, ubicada en la Calle 16 No. 2N-20 en el complejo Titán, y la oficina de PQR, localizada la Calle 5 # 3 - 57 en el barrio Belalcázar. Desde estos puntos se tendrá la posibilidad de acercarse a la comunidad en el proceso de formulación de programas y proyectos, así como la atención de involucrados. Así mismo, la cercanía a la Alcaldía favorece la facilidad de movilidad y, por consiguiente, consecución de actividades a coordinar en conjunto.



Sede administrativa ESPY S.A. E.S.P.



Oficina PQR – barrio Belalcázar

Figura 11. Fotografías sede administrativa y oficina PQR de la ESPY S.A. E.S.P.

Fuente: Elaboración propia

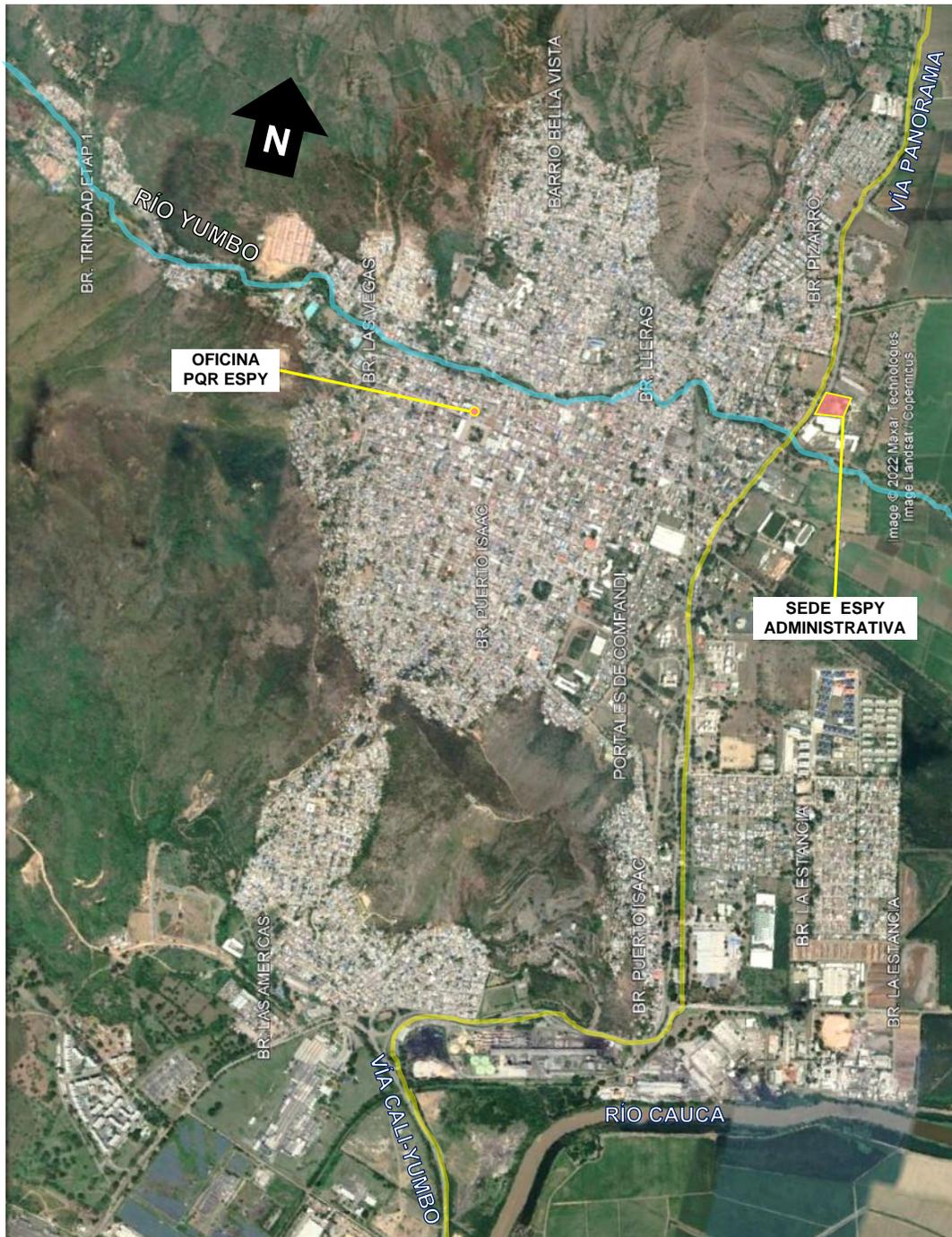


Figura 12. Mapa microlocalización ESPY S.A. E.S.P. en Yumbo
Tomado y adaptado de: Google Earth

5.2.2.6 Layout

De acuerdo con las acciones a implementar para la Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental de la ESPY S.A. ES, se prevé ejecutarlas en la zona definida en el siguiente plano.

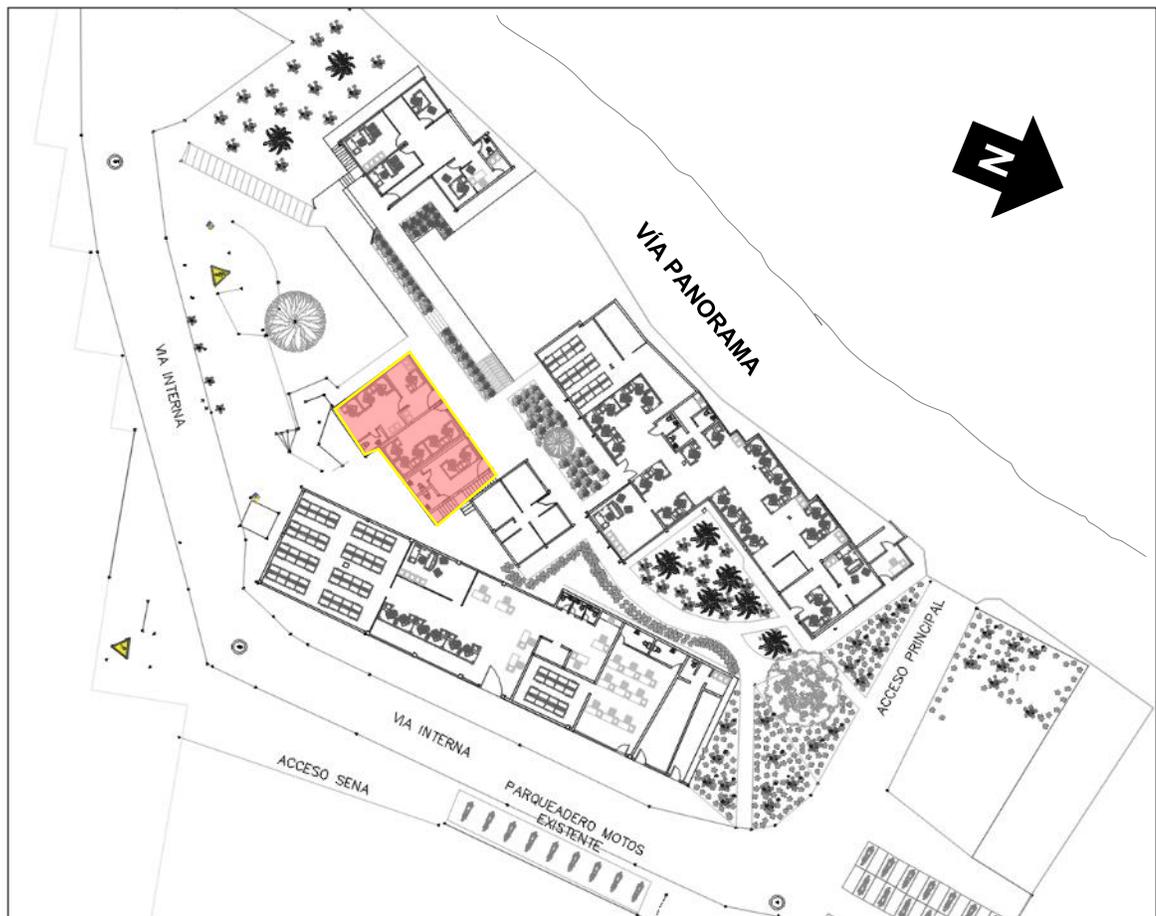


Figura 13. Layout – Oficinas para el desarrollo del proyecto en la sede administrativa de la EPSY S.A. E.S.P.

Fuente: ESPY, 2022

5.2.2.7 Ingeniería del Proyecto

A través del planteamiento de este proyecto se busca formular un plan de gestión social y ambiental a través del cual se pueda fortalecer la relación de la ESPY S.A. E.S.P. con la comunidad del Municipio de Yumbo que es atendida por la empresa. A continuación se presenta una síntesis de las acciones a implementar:

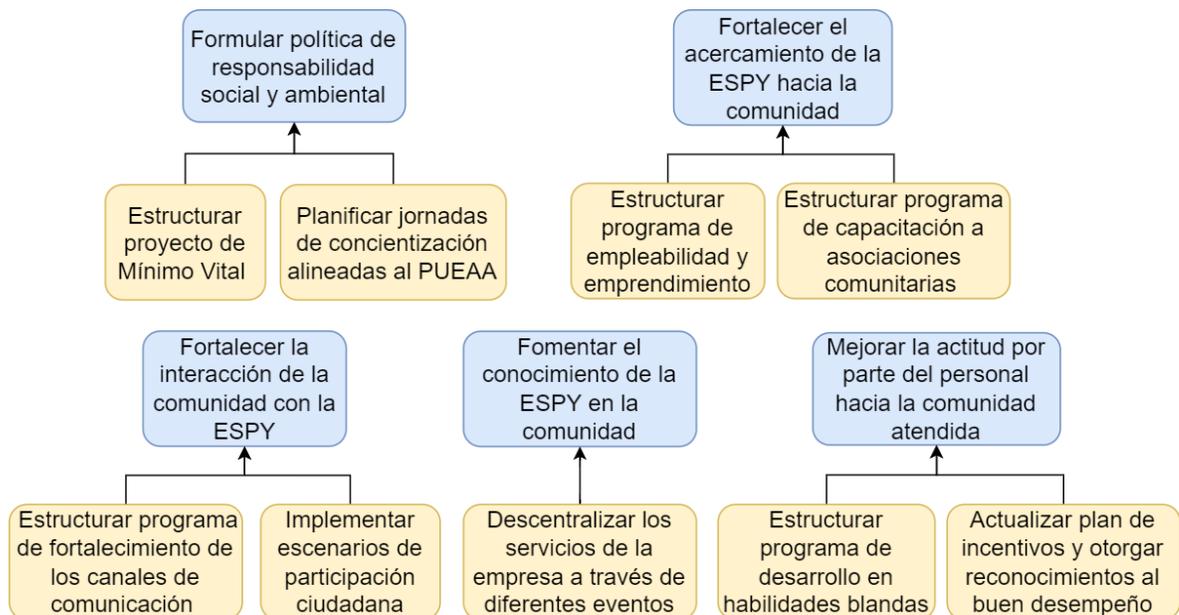


Figura 14. Acciones para implementar

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo con el alcance planteado para la Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental, se contempla llevar a cabo las actividades tipo presentadas en la Tabla 10.

Tabla 10. Actividades generales prevista para el proyecto

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RECURSOS ASOCIADOS |
|--|--|--|
| Reuniones equipo de trabajo | Se realizarán en las oficinas de la empresa; a lo largo de todo el proyecto | Espacio físico, computador, sillas, proyector |
| Reuniones con la comunidad | Se realizarán en la oficina de PQR, se tendrá una programación con refrigerio incluido; fase de ejecución | Espacio físico, computador, proyector, refrigerio, sillas, transporte de personal ESPY entre oficinas PQR y administrativa |
| Reuniones con externos | Se realizarán en las oficinas de la empresa, se tendrá una programación con refrigerio; fase de ejecución | Espacio físico, computador, proyector, refrigerio, sillas, transporte de personal ESPY entre oficinas PQR y administrativa |
| Comité de seguimiento | Se realizarán en la sede administrativa, programación con refrigerio; a lo largo de todo el proyecto | Espacio físico, computador, proyector, refrigerio, sillas |
| Planificación de la gestión del proyecto | Actividades en la fase de planificación, desarrolladas en las instalaciones de la empresa; fase de planificación | Espacio físico, computador, escritorio, silla, artículos de papelería para oficina |

| ACTIVIDAD | DESCRIPCIÓN | RECURSOS ASOCIADOS |
|--|--|--|
| Estructuración de programas y proyectos | Actividades en la fase de ejecución, desarrolladas en las instalaciones de la empresa; fase de ejecución | Espacio físico, computador, escritorio, silla, servicio de internet, artículos de papelería para oficina |
| Entrega de informes, folletos y/o presentaciones en físico | Impresión; a lo largo de todo el proyecto | Impresora, resmas de papel |

Fuente: Elaboración propia

De la tabla anterior, se puede decir que las actividades están relacionadas principalmente a la gestión del equipo del proyecto para la planificación y ejecución de este. De las actividades presentadas, se contabilizan los recursos necesarios (ver Tabla 11).

Tabla 11. Recursos requeridos para la elaboración del Plan de Gestión Social y Ambiental

| EQUIPO | UND | CANT. | DESCRIPCIÓN |
|-------------------------------|-----|-------|--|
| Alquiler de computadores | Und | 8 | Incluye mantenimiento. Cada integrante del equipo de trabajo tendrá un equipo |
| Alquiler de impresora | Und | 1 | Incluye mantenimiento. Equipo ubicado en la oficina de la subgerencia comercial y de atención al cliente |
| Servicio de Internet | Mes | 14 | Incluye módem en las dos oficinas. El servicio de internet es prestado a través de un operador local. |
| Proyector | Und | 2 | Un proyector en la sede administrativa y otro portátil para las socializaciones |
| Alquiler parcial de Camioneta | Mes | 14 | Transporte para las actividades de coordinación fuera de las instalaciones de la empresa |
| Papelería de oficina | Glb | 2 | Se prevé material para cada oficina. Incluye carpetas, lapiceros, marcadores, etc. |

Fuente: Elaboración propia

5.2.3 ESTUDIO ORGANIZACIONAL

Para la materialización de la propuesta presentada “*Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental para la Empresa Oficial de Servicios Públicos del Municipio de Yumbo - ESPY S.A. ESP*”, se propone el esquema organizacional expuesto en la Figura 15. Cabe indicar que el personal deberá cumplir con el perfil requerido acorde al rol y responsabilidades indicadas posteriormente.

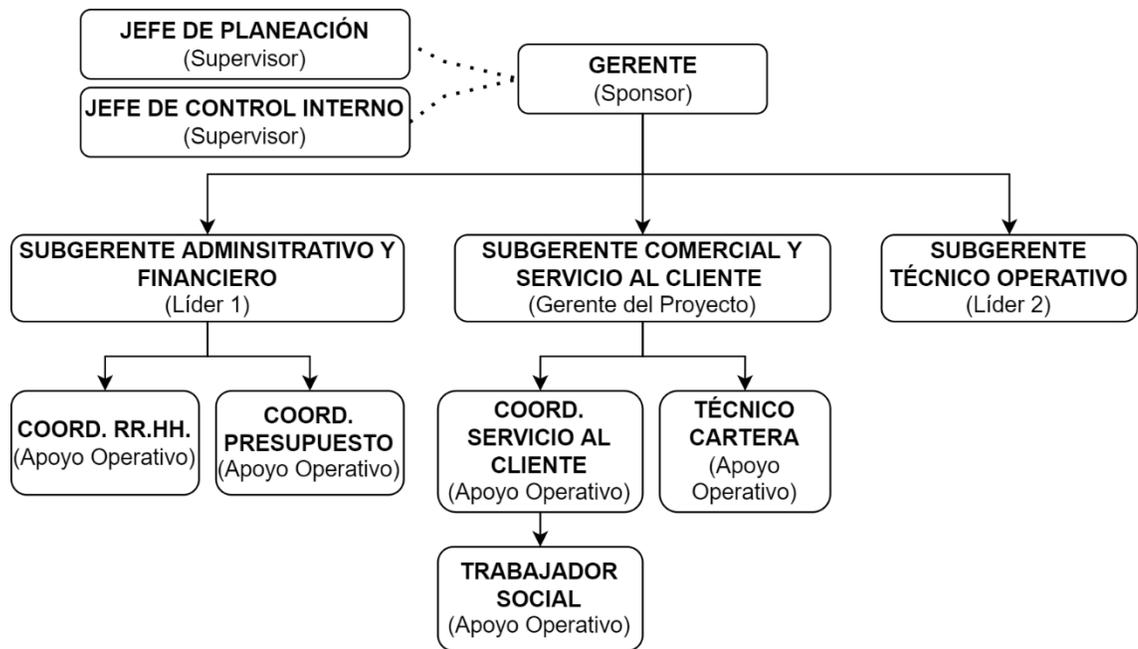


Figura 15. Estructura organizacional del proyecto

Fuente: Elaboración propia

A continuación, se detallan los roles y responsabilidades del personal que hace parte de la estructura organizacional, con la cual se prevé operar y ejecutar el proyecto.

Tabla 12. Roles y responsabilidades del equipo de trabajo

| ROL | RESPONSABILIDAD |
|-----------------------------|---|
| Sponsor | Suministrar al gerente del proyecto y el equipo de trabajo los recursos necesarios para la ejecución del plan Aprobador. |
| Supervisores | Vigilar la ejecución del plan y estar atentos a cualquier problema que se pueda presentar para proponer o sugerir acciones de mejora. |
| Gerente del Proyecto | Alinear el plan al cumplimiento de objetivos estratégicos y misionales, optimizando los recursos asignados para la ejecución y garantizar el cumplimiento de todo lo planeado. Reporte a sponsor |
| Líderes | Garantizar el cumplimiento de las metas individuales establecidas en el plan e informar al gerente del proyecto alguna novedad que se presente durante la ejecución. |
| Personal de Apoyo Operativo | Apoyo en la ejecución de las actividades y entregables del plan. |

Fuente: Elaboración propia

5.2.4 ESTUDIO LEGAL

A continuación, se presentan las normas más relevantes que ayudaran a comprender mejor la aplicación de la Responsabilidad social y ambiental y el alcance que tiene dentro de la ESPY S.A. E.S.P. mediante la matriz de la Tabla 13.

Tabla 13. Matriz legal

| NORMATIVIDAD CONSTITUCIÓN NACIONAL LEY, DECRETO, RESOLUCIÓN, OTRO | FECHA DE EXPEDICIÓN | ORGANIZACIÓN O ENTIDAD QUE EXPIDE | ARTICULO(S) APLICABLES | DESCRIPCIÓN BREVE DE APLICACIÓN | PRODUCTO(S) |
|--|------------------------|--|---|---|--|
| | | | | | DOCUMENTO(S) QUE EVIDENCIAN SU CUMPLIMIENTO |
| LEY 99 | 1993 | CONGRESO DE LA REPUBLICA | TODA | LEY 99 de 1993 Por la cual se crea el Ministerio del Medio Ambiente, se reordena el Sector Público encargado de la gestión y conservación del medio ambiente y los recursos naturales renovables, se organiza el Sistema Nacional Ambiental, SINA, y se dictan otras disposiciones. | Plan de Gestión Ambiental (PGA) |
| LEY 743 | 2002 | CONGRESO DE LA REPUBLICA | TITULO SEGUNDO CAPITULO I - II | Ley 743 de 2002, por la cual se desarrolla el artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal. | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |
| DECRETO 1428 | 1995 | CONGRESO DE LA REPUBLICA | TODO | Decreto 1429 de 1995 por el cual se reglamenta el Capítulo I del Título V de la Ley 142 de 1994, en relación con el Control Social de los Servicios Públicos Domiciliarios. | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |
| ISO 14001 (Segunda actualización) | 2015 | ISO (Organización Internacional de Normalización) | TODA | Norma internacional ISO que especifica los requisitos para un sistema de gestión ambiental que una organización puede usar para mejorar su desempeño ambiental. Está prevista para uso por una organización que busque gestionar sus responsabilidades ambientales de una forma | Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) Plan de Gestión Ambiental (PGA) |

| NORMATIVIDAD CONSTITUCIÓN NACIONAL LEY, DECRETO, RESOLUCIÓN, OTRO | FECHA DE EXPEDICIÓN | ORGANIZACIÓN O ENTIDAD QUE EXPIDE | ARTÍCULO(S) APLICABLES | DESCRIPCIÓN BREVE DE APLICACIÓN | PRODUCTO(S) |
|--|------------------------|--|---------------------------|--|---|
| | | | | | DOCUMENTO(S) QUE EVIDENCIAN SU CUMPLIMIENTO |
| | | | | sistemática que contribuya al pilar ambiental de la sostenibilidad. | |
| ISO 26000 | 2010 | ISO (Organización Internacional de Normalización) | TODA | Norma internacional ISO que ofrece guía en Responsabilidad Social Está diseñada para ser utilizada por organizaciones de todo tipo, tanto en los sectores público como privado, en los países desarrollados y en desarrollo, así como en las economías en transición. | Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) Plan de Gestión Ambiental (PGA) |
| ART. 80 CPC | 1991 | CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA | TODO | Planificación del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales - Establece como deber del Estado la planificación del manejo y aprovechamiento de los recursos naturales, para garantizar su desarrollo sostenible, su conservación, restauración o sustitución. | Programa de Uso Eficiente y Ahorro del Agua (PUEAA) Plan de Gestión Ambiental (PGA) Plan de Saneamiento y Manejo de Vertimientos (PSMV) |
| NORMA GTC 180 | 2008 | GUÍA TÉCNICA COLOMBIANA | TODA | Documento normativo voluntario, que proporciona recomendaciones y directrices con relación al fomento y desarrollo de un compromiso voluntario de responsabilidad social. | Pendiente por implementar en la empresa. |
| LEY 850 | 2003 | CONGRESO DE COLOMBIA | TODO | Ley 850 de 2003 Nivel Nacional - Política de gestión social y servicio a la ciudadanía - "Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas" | Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano |

Fuente: Elaboración propia

5.2.5 ESTUDIO AMBIENTAL

A continuación se procede a identificar y evaluar impactos ambientales positivos y negativos que pueden afectar por la ejecución del proyecto (Ver Anexo 4). A través de esta matriz se evaluó la posible contaminación ambiental y se ha considerado que en la ejecución del proyecto no se verá afectada la comunidad ni el entorno (tierra, agua, aire, ni otros aspectos).

5.3 ESTUDIO DE FACTIBILIDAD

5.3.1 ANÁLISIS CUALITATIVO DE RIESGOS

El análisis de riesgos realizado está fundamentado en una evaluación cualitativa, la cual está consignada en la matriz desarrollada en la Tabla 17, donde se describe cada una de las amenazas por tipo, fuente y consecuencia. Así mismo, se realiza la valoración del impacto y probabilidad de ocurrencia para la cual se ha dispuesto de una calificación de tres niveles como se indica a continuación.

Tabla 14. Valoración del impacto

| Criterio | Valoración |
|---|-------------------|
| No se presenta afectación en tiempo, calidad y costo al proyecto | BAJO |
| Afectación en tiempo, calidad y/o costo sin suspender ejecución del proyecto | MEDIO |
| Afectación en tiempo, calidad y/o costo que implica suspensión de la ejecución del proyecto | ALTO |

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 15. Valoración de probabilidad

| Criterio | Valoración |
|---|-------------------|
| No ha ocurrido en la ejecución de proyectos similares | BAJO |
| Ha ocurrido ocasionalmente en la ejecución de proyectos similares | MEDIO |
| Ha ocurrido frecuentemente en la ejecución de proyectos similares | ALTO |

Fuente: Elaboración propia.

En la Tabla 16 se presenta el nivel de riesgo a partir de las variables impacto y probabilidad.

Tabla 16. Matriz cualitativa del nivel de riesgo

| | | PROBABILIDAD | | |
|---------|-------|--------------|-------|-------|
| | | BAJO | MEDIO | ALTO |
| IMPACTO | ALTO | MEDIO | ALTO | ALTO |
| | MEDIO | BAJO | MEDIO | ALTO |
| | BAJO | BAJO | BAJO | MEDIO |

De acuerdo a los resultados de la matriz de evaluación de riesgos se tiene que tres de las amenazas presentan un riesgo alto (Incremento de los costos financieros respecto a lo planificado; Falta de participación de la comunidad en la etapa de planificación del proyecto: Inadecuado manejo de la información a la que el equipo de trabajo tiene acceso); una de riesgo medio (Corrupción del alcance); y dos de riesgo bajo (Cambios en los procesos de la empresa; Insuficiente personal que cumpla el perfil requerido para la ejecución de actividades). Así mismo, se presenta la respuesta adoptada para gestionar cada una de las amenazas considerando los resultados de la evaluación.

Tabla 17. Matriz de evaluación de riesgos

| No. de Ameneza | Tipo de riesgo | Amenaza | | Impacto | Probabilidad | Riesgo | Respuesta | Responsable |
|----------------|----------------|---|---|---------|--------------|--------|--|----------------------------------|
| | | Fuente | Consecuencia | | | | | |
| 1 | Administrativo | Incremento de los costos financieros respecto a lo planificado | Incumplimiento de los objetivos del proyecto | ALTO | MEDIO | ALTO | Planificación de los recursos destinados para la ejecución de las actividades (Plan de recursos) | Gerente del Proyecto |
| 2 | Administrativo | Cambios en los procesos de la empresa | Modificaciones en los flujos de trabajo y afectaciones en el cronograma | MEDIO | BAJO | BAJO | Reuniones o mesas de trabajo, capacitaciones adicionales | Gerencia/Sponsor |
| 3 | Operativo | Falta de participación de la comunidad en la etapa de planificación del proyecto | Retraso en el desarrollo del proyecto | ALTO | MEDIO | ALTO | Divulgación masiva a través de diferentes medios informativos acerca de la ejecución del proyecto | Gerente del Proyecto |
| 4 | Operativo | Insuficiente personal que cumpla el perfil requerido para la ejecución de actividades | Incumplimiento en alcance y calidad de actividades | MEDIO | BAJO | BAJO | Asumir el riesgo - El Gerente del Proyecto debe gestionar los recursos humanos requeridos para la ejecución de actividades | Gerencia/Sponsor |
| 5 | Operativo | Inadecuado manejo de la información a la que el equipo de trabajo tiene acceso | Afectación de la imagen corporativa | ALTO | MEDIO | ALTO | Exigir clausula contractual de confidencialidad | Gerente del Proyecto |
| 6 | Operativo | Cambio en los objetivos del proyecto en la etapa de ejecución | Corrupción del alcance | ALTO | BAJO | MEDIO | Comunicar de manera efectiva al equipo de trabajo la hoja de ruta del proyecto | Gerente del Proyecto Líder 1 y 2 |

Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior, la propuesta contempla desarrollar un plan de seguimiento periódico a los riesgos para conocer su estado, latencia y/o existencia con el propósito de evitar, mitigar y/o controlar su materialización. Entre tanto, es imprescindible que una vez se de inicio a la etapa de ejecución del plan, sea elaborada la matriz de evaluación de riesgos en el formato estandarizado por la ESPY S.A. E.S.P. bajo los cuales deben integrarse todos los procedimientos y/o procesos dentro de la compañía.

5.3.2 ESTUDIO FINANCIERO

El planteamiento del análisis financiero del proyecto está basado en el efecto positivo que puede generar la implementación del Plan de Gestión Social y Ambiental de la ESPY S.A. E.S.P. con respecto a la reducción del deterioro de cartera a lo largo de un horizonte de cinco años, tiempo estimado para la ejecución del plan. Es importante mencionar que la empresa aplica realiza mensualmente el deterioro de las cuentas de cartera existente mayores a un año, computando contablemente un porcentaje de estas como un gasto operacional de la empresa con base en las metodologías empleadas por el área de Cartera, Suspensiones y Reconexiones.

Para el análisis se presenta el flujo de caja desde el año cero, considerando el presupuesto de inversión y la proyección anual de ingresos y egresos durante la operación del plan. En este contexto, se propone que los ingresos generados sean equivalentes a un porcentaje de recuperación mínimo esperado del 14,86% del monto total del deterioro de cartera reportado por la empresa con corte a noviembre de 2022, mientras que los egresos corresponderán a los costos y gastos presupuestados para la implementación del plan.

En la Tabla 18 se consigna el presupuesto de inversión para la Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental de la empresa, en este se tuvieron en cuenta dos rubros generales: CONTRAPARTIDA y COSTOS Y GASTOS, donde Contrapartida corresponde a los Recursos humanos y físicos (maquinaria y equipos) con los que

Tabla 18. Presupuesto de inversión para la Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental

| EDT | ACTIVIDADES | RR.HH | MAQUINARIA Y EQUIPO | CONTRAPARTIDA | COSTOS Y GASTOS | TOTAL |
|-----|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|-------------------------|
| 1. | OBJETIVO 1 - FORTALECER EL CUMPLIMIENTO DE MISIÓN EMPRESARIAL | \$ 4,420,550.00 | \$ 828,750.20 | \$ 5,249,300.20 | \$ 856,541.25 | \$ 6,105,841.45 |
| 1.1 | ESTRUCTURAR PROYECTO DE MÍNIMO VITAL | \$ 2,826,250.00 | \$ 281,775.07 | \$ 3,108,025.07 | \$ 436,968.75 | \$ 3,544,993.82 |
| 1.2 | PLANIFICAR JORNADAS DE CONCIENTIZACIÓN ALINEADAS AL PUEAA y PGA | \$ 1,594,300.00 | \$ 546,975.13 | \$ 2,141,275.13 | \$ 419,572.50 | \$ 2,560,847.63 |
| 2.0 | OBJETIVO 2 - MEJORAR LA REPUTACIÓN EMPRESARIAL DE LA ESPY EN EL MUNICIPIO DE YUMBO | \$ 11,413,662.50 | \$ 3,058,088.24 | \$ 14,471,750.74 | \$ 4,036,024.69 | \$ 18,507,775.43 |
| 2.1 | ESTRUCTURAR PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD Y EMPRENDIMIENTO | \$ 2,379,150.00 | \$ 397,800.10 | \$ 2,776,950.10 | \$ 478,436.25 | \$ 3,255,386.35 |
| 2.2 | ESTRUCTURAR PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A ASOCIACIONES COMUNITARIAS | \$ 4,020,112.50 | \$ 1,118,812.77 | \$ 5,138,925.27 | \$ 751,508.44 | \$ 5,890,433.71 |
| 2.3 | ESTRUCTURAR PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN | \$ 2,358,450.00 | \$ 745,875.18 | \$ 3,104,325.18 | \$ 806,883.75 | \$ 3,911,208.93 |
| 2.4 | IMPLEMENTAR ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | \$ 2,655,950.00 | \$ 795,600.19 | \$ 3,451,550.19 | \$ 1,999,196.25 | \$ 5,450,746.44 |
| 3.0 | OBJETIVO 3 - MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD FRENTE A LA ESPY | \$ 5,212,612.50 | \$ 1,180,969.04 | \$ 6,393,581.54 | \$ 1,065,945.94 | \$ 7,459,527.47 |
| 3.1 | DESCENTRALIZAR LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA A TRAVÉS DE DIFERENTES EVENTOS | \$ 1,597,050.00 | \$ 397,800.10 | \$ 1,994,850.10 | \$ 269,778.75 | \$ 2,264,628.85 |
| 3.2 | ESTRUCTURAR PROGRAMA DE DESARROLLO EN HABILIDADES BLANDAS | \$ 2,212,450.00 | \$ 522,112.63 | \$ 2,734,562.63 | \$ 465,933.75 | \$ 3,200,496.38 |
| 3.3 | ACTUALIZAR PLAN DE INCENTIVOS Y OTORGAR RECONOCIMIENTOS AL BUEN DESEMPEÑO | \$ 1,403,112.50 | \$ 261,056.31 | \$ 1,664,168.81 | \$ 330,233.44 | \$ 1,994,402.25 |
| 4.0 | OBJETIVO 4 - GESTIONAR EL PLAN DE ACCIÓN | \$ 11,224,950.00 | \$ 7,160,401.73 | \$ 18,385,351.73 | \$ 841,871.25 | \$ 19,227,222.98 |
| 4.1 | REALIZAR GESTIÓN OPERATIVA DEL PLAN DE ACCIÓN | \$ 7,020,000.00 | \$ 6,563,701.58 | \$ 13,583,701.58 | \$ 526,500.00 | \$ 14,110,201.58 |
| 4.2 | REALIZAR GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PLAN DE ACCIÓN | \$ 4,204,950.00 | \$ 596,700.14 | \$ 4,801,650.14 | \$ 315,371.25 | \$ 5,117,021.39 |
| | TOTALES | \$ 32,271,775.00 | \$ 12,228,209.20 | \$ 44,499,984.20 | \$ 6,800,383.13 | \$ 51,300,367.33 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 19. Costo anual para ejecución del Plan de Gestión Social y Ambiental

| ACTIVIDADES | CONTRAPARTIDA | COSTOS Y GASTOS | TOTAL |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| OBJETIVO 1 - FORTALECER EL CUMPLIMIENTO DE MISIÓN EMPRESARIAL | \$ 1.191.780 | \$ 2.520.000 | \$ 3.711.780 |
| JORNADAS DE CONCIENTIZACIÓN ALINEADAS AL PUEAA y PGA | \$ 1.191.780 | \$ 2.520.000,00 | \$ 3.711.780 |
| OBJETIVO 2 - MEJORAR LA REPUTACIÓN EMPRESARIAL DE LA ESPY EN EL MUNICIPIO DE YUMBO | \$ 6.863.708 | \$ 13.026.338 | \$ 19.890.045 |
| PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD Y EMPRENDIMIENTO | \$ 374.468 | \$ 2.076.337,50 | \$ 2.450.805 |
| PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A ASOCIACIONES COMUNITARIAS | \$ 1.425.960 | \$ 1.350.000,00 | \$ 2.775.960 |
| PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN | \$ 3.137.520 | \$ 6.000.000,00 | \$ 9.137.520 |
| ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA | \$ 1.925.760 | \$ 3.600.000,00 | \$ 5.525.760 |
| OBJETIVO 3 - MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD FRENTE A LA ESPY | \$ 5.616.120 | \$ 10.165.375 | \$ 15.781.495 |
| DESCENTRALIZAR LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA A TRAVÉS DE DIFERENTES EVENTOS | \$ 4.546.650 | \$ 4.375.000,00 | \$ 8.921.650 |
| PROGRAMA DE DESARROLLO EN HABILIDADES BLANDAS | \$ 475.320 | \$ 3.462.300,00 | \$ 3.937.620 |
| PLAN DE INCENTIVOS Y OTORGAR RECONOCIMIENTOS AL BUEN DESEMPEÑO | \$ 594.150 | \$ 2.328.075,00 | \$ 2.922.225 |
| OBJETIVO 4 - GESTIONAR EL PLAN | \$ 9.081.060 | \$ 2.700.000 | \$ 11.781.060 |
| GESTIÓN OPERATIVA DEL PLAN | \$ 4.851.120 | \$ 2.400.000,00 | \$ 7.251.120 |
| SEGUIMIENTO Y CONTROL | \$ 4.229.940 | \$ 300.000,00 | \$ 4.529.940 |
| TOTALES | \$ 22.752.667,50 | \$ 28.411.712,50 | \$ 51.164.380,00 |

Fuente: Elaboración propia

cuenta la empresa actualmente y poder contribuir al proyecto, mientras que los Costos y Gastos son recursos necesarios para la realización de actividades de implementación del Plan (ver Tabla 19).

En la siguiente tabla se consignan los resultados de la proyección de ingresos y egresos en el periodo definido, así como la inversión estimada al año cero. Donde, los flujos de ingreso y egreso fueron proyectados considerando una variación del IPC promedio de los años 2018 a 2022 (5,28%).

Tabla 20. Flujo de caja del Plan de Gestión Social y Ambiental

| Conceptos | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|------------------|--------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Ingresos | | \$ 78.457.082 | \$ 82.601.185 | \$ 86.964.180 | \$ 91.557.627 | \$ 96.393.701 |
| Costos y Gastos | | -\$ 28.411.713 | -\$ 29.912.419 | -\$ 31.492.393 | -\$ 33.155.821 | -\$ 34.907.112 |
| Contrapartida | | -\$ 22.752.668 | -\$ 23.954.464 | -\$ 25.219.738 | -\$ 26.551.845 | -\$ 27.954.313 |
| Egresos | | -\$ 51.164.380 | -\$ 53.866.883 | -\$ 56.712.131 | -\$ 59.707.666 | -\$ 62.861.425 |
| Inversión | -\$ 51.300.367,33 | | | | | |
| FCN | -\$ 51.300.367,33 | \$ 27.292.702 | \$ 28.734.302 | \$ 30.252.048 | \$ 31.849.961 | \$ 33.532.276 |

Fuente: Elaboración propia

Se tiene que según los reportes de estados financieros al año 2021 la ESPY S.A. E.S.P. se determina una tasa interna de oportunidad mínima del 9,94%, valor usado como referencia para el análisis correspondiente.

Seguidamente se presentan los resultados del cálculo de indicadores financieros:

| | | |
|------------|--------------|--|
| TIR | 49% | Como TIR > TIO la rentabilidad relativa de la inversión será mayor a la mínima exigida |
| VPN | \$62.743.313 | La implementación del Plan dejará un margen positivo de ganancias |
| B/C | 1,24 | Por cada peso invertido se ganarán 24 centavos |

Acorde a los resultados obtenidos se puede decir que el proyecto es viable financieramente para la empresa.

5.4 ANÁLISIS DE LA PLANIFICACIÓN DEL PROYECTO

5.4.1 ESTRUCTURA DESGLOSADA DE TRABAJO

Ver Anexo 5.

5.4.2 ALCANCE, TIEMPO Y COSTO

De acuerdo con las actividades previstas para la ejecución del proyecto, se elabora una propuesta del cronograma para la materialización de este. En la Tabla 21, se puede observar que el cronograma contemplado en un periodo de 12 meses está comprendido por cinco fases: Inicio, Planeación, Ejecución, Monitoreo y Control y Cierre.

Tabla 21. Cronograma propuesto

| Fase | Actividad | MES 1 | MES 2 | MES 3 | MES 4 | MES 5 | MES 6 | MES 7 | MES 8 | MES 9 | MES 10 | MES 11 | MES 12 |
|------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| Inicio | Elaborar y presentar el caso de negocio | ■ | | | | | | | | | | | |
| | Recopilar requisitos | ■ | | | | | | | | | | | |
| | Desarrollar el acta de constitución | ■ | | | | | | | | | | | |
| Planeación | Identificación y categorización de involucrados | | ■ | | | | | | | | | | |
| | Definir alcance y criterios de aceptación | | ■ | | | | | | | | | | |
| | Verificar y categorizar riesgos | | ■ | | | | | | | | | | |
| | Planificar la gestión del alcance y los requisitos | | ■ | ■ | | | | | | | | | |
| | Planificar la gestión del cronograma y los costos | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| | Planificar la gestión de la calidad | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| | Planificar la gestión de las comunicaciones | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | |
| | Planificar la gestión de los riesgos | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| | Planificar la gestión de los involucrados | | | ■ | ■ | | | | | | | | |
| | Kickoff | | | | ■ | | | | | | | | |
| Ejecución | Gestionar el conocimiento del proyecto y el involucramiento de los Stakeholders | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| | Dirigir y gestionar el trabajo del proyecto | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| | Gestionar la calidad | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |
| | Gestión de recursos | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | |

| Fase | Actividad | MES 1 | MES 2 | MES 3 | MES 4 | MES 5 | MES 6 | MES 7 | MES 8 | MES 9 | MES 10 | MES 11 | MES 12 |
|---|---------------------------|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|--------|--------|
| | | Gestionar las comunicaciones Implementar respuesta a los riesgos | | | | | | | | | | | |
| Monitoreo y control Validar y controlar el alcance Monitorear el involucramiento de los Stakeholders Monitorear y controlar el trabajo del proyecto (Cronograma, costos, calidad, recursos, comunicaciones, riesgos) Realizar el control integrado de cambios | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | |
| Cierre | Cerrar el proyecto o fase | | | | | | | | | | | | |

Fuente: Elaboración propia

Seguidamente, se presentan los productos esperados por cada una de las actividades planteadas en el cronograma propuesto (ver Tabla 22).

Tabla 22. Productos esperados de cada actividad para el cronograma propuesto

| Fase | Actividad | Productos |
|------------|---|--|
| Inicio | Elaborar y presentar el caso de negocio | Solicitud de inicio del proyecto - Caso de negocio |
| | Recopilar requisitos | Matriz de requisitos |
| | Desarrollar el acta de constitución | Acta de inicio |
| Planeación | Identificación y categorización de involucrados | Matriz de Stakeholders |
| | Definir alcance y criterios de aceptación | Acta de definición del alcance y listado de requisitos |
| | Verificar y categorizar riesgos | Matriz de riesgos |
| | Planificar la gestión del alcance y los requisitos | Plan de Gestión del alcance |
| | Planificar la gestión del cronograma y los costos | Plan de Gestión del cronograma y presupuesto |
| | Planificar la gestión de la calidad | Plan de Gestión de la calidad |
| | Planificar la gestión de las comunicaciones | Plan de Gestión de las comunicaciones |
| | Planificar la gestión de los riesgos | Plan de Gestión de Riesgos |
| | Planificar la gestión de los involucrados | Plan de Gestión de involucrados |
| | Kickoff | Presentación |
| Ejecución | Gestionar el conocimiento del proyecto y el involucramiento de los Stakeholders | Informe de progreso del proyecto |
| | Dirigir y gestionar el trabajo del proyecto | Informe de progreso del proyecto |

| Fase | Actividad | Productos |
|----------------------------|--|--|
| | Gestionar la calidad | Informe de progreso del proyecto |
| | Gestión de recursos | Informe de progreso del proyecto |
| | Gestionar las comunicaciones | Informe de progreso del proyecto |
| | Implementar respuesta a los riesgos | Informe de progreso del proyecto |
| Monitoreo y control | Validar y controlar el alcance | Registro de decisiones |
| | Monitorear el involucramiento de los Stakeholders | Matriz de Stakeholders actualizada |
| | Monitorear y controlar el trabajo del proyecto (Cronograma, costos, calidad, recursos, adquisiciones, comunicaciones, riesgos) | Registro de control de cambios - Registro de riesgos |
| | Realizar el control integrado de cambios | Registro de control de cambios |
| Cierre | Cerrar el proyecto o fase | Informe o acta de cierre |

Fuente: Elaboración propia

Por otra parte, en la Tabla 23 se asignan los costos de ejecución a cada una de las actividades a partir del presupuesto de inversión presentado en la Tabla 18, así como la duración estimada respectivamente.

Tabla 23. Presupuesto estimado por actividad del cronograma propuesto

| Fase | Actividad | Meses de ejecución | Costo total |
|-------------------|---|--------------------|------------------|
| Inicio | Elaborar y presentar el caso de negocio | 1 | \$ 217.745,59 |
| | Recopilar requisitos | 1 | \$ 217.745,59 |
| | Desarrollar el acta de constitución | 1 | \$ 217.745,59 |
| Planeación | Identificación y categorización de involucrados | 1 | \$ 217.745,59 |
| | Definir alcance y criterios de aceptación | 1 | \$ 217.745,59 |
| | Verificar y categorizar riesgos | 1 | \$ 217.745,59 |
| | Planificar la gestión del alcance y los requisitos | 2 | \$ 435.491,18 |
| | Planificar la gestión del cronograma y los costos | 2 | \$ 435.491,18 |
| | Planificar la gestión de la calidad | 2 | \$ 435.491,18 |
| | Planificar la gestión de las comunicaciones | 2 | \$ 435.491,18 |
| | Planificar la gestión de los riesgos | 2 | \$ 435.491,18 |
| | Planificar la gestión de los involucrados | 2 | \$ 435.491,18 |
| | Kickoff | 0,5 | \$ 108.872,80 |
| Ejecución | Gestionar el conocimiento del proyecto y el involucramiento de los Stakeholders | 1 | \$ 5.387.891,86 |
| | Dirigir y gestionar el trabajo del proyecto | 1 | \$ 19.243.886,61 |
| | Gestionar la calidad | 1 | \$ 5.387.891,86 |
| | Gestión de recursos | 1 | \$ 5.387.891,86 |

| Fase | Actividad | Meses de ejecución | Costo total |
|---------------------|--|--------------------|-------------------------|
| | Gestionar las comunicaciones | 1 | \$ 5.387.891,86 |
| | Implementar respuesta a los riesgos | 1 | \$ 5.387.891,86 |
| Monitoreo y control | Validar y controlar el alcance | 1 | \$ 217.745,59 |
| | Monitorear el involucramiento de los Stakeholders | 1 | \$ 217.745,59 |
| | Monitorear y controlar el trabajo del proyecto (Cronograma, costos, calidad, recursos, adquisiciones, comunicaciones, riesgos) | 1 | \$ 217.745,59 |
| | Realizar el control integrado de cambios | 1 | \$ 217.745,59 |
| Cierre | Cerrar el proyecto o fase | 1 | \$ 217.745,59 |
| Total | | | \$ 51.300.367,33 |

Fuente: Elaboración propia

En la siguiente tabla, se presenta el presupuesto mensual a lo largo del cronograma propuesto.

Tabla 24. Presupuesto mensual acorde al cronograma propuesto

| Periodo | Presupuesto |
|---------|-----------------|
| Mes 1 | \$ 653.236,77 |
| Mes 2 | \$ 1.306.473,55 |
| Mes 3 | \$ 1.306.473,55 |
| Mes 4 | \$ 762.109,57 |
| Mes 5 | \$ 8.783.891,89 |
| Mes 6 | \$ 6.859.503,23 |
| Mes 7 | \$ 7.821.697,56 |
| Mes 8 | \$ 6.859.503,23 |
| Mes 9 | \$ 6.859.503,23 |
| Mes 10 | \$ 4.935.114,57 |
| Mes 11 | \$ 4.935.114,57 |
| Mes 12 | \$ 217.745,59 |

Fuente: Elaboración propia

Por último, en la Figura 16 se puede apreciar la curva S de costos definida como línea base acorde cronograma de actividades, como una aproximación inicial para la materialización del proyecto “*Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental para la ESPY S.A. E.S.P.*”.

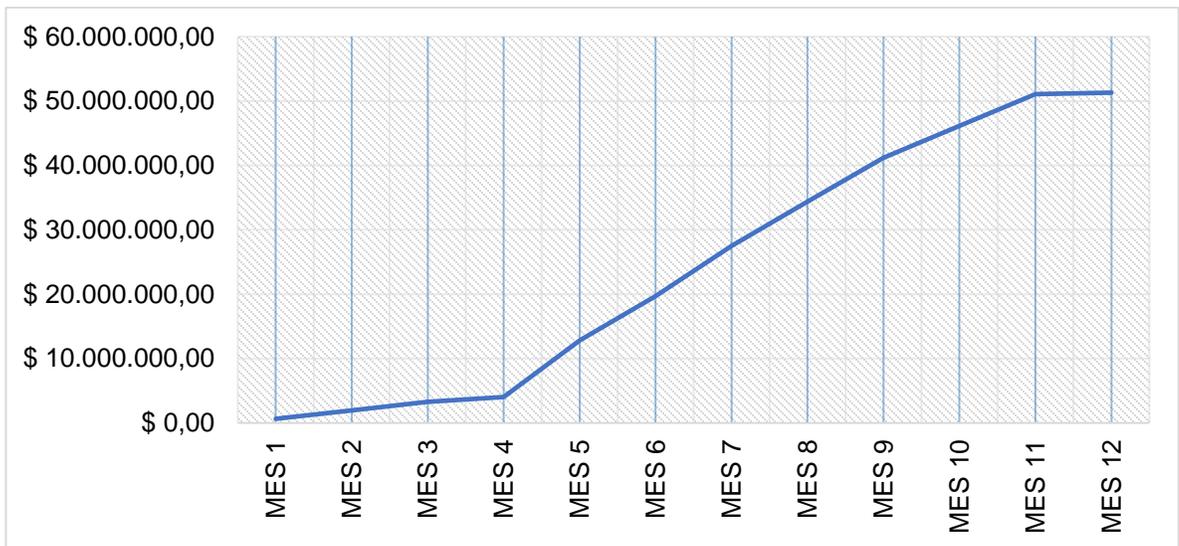


Figura 16. Curva S de costos

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la figura anterior, se aprecia como entre el cuarto y decimo primer mes del cronograma propuesto se incrementa considerablemente el costo mensual, esto debido a que corresponde a la fase de ejecución del proyecto.

6. CONCLUSIONES

El alcance del presente trabajo de grado consistió en la entrega de un documento, en el que se determina la viabilidad del proyecto “*Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental para la Empresa Oficial de Servicios Públicos del municipio de Yumbo - ESPY S.A. E.S.P.*” como herramienta para fortalecer la relación empresa-cliente a partir de la elaboración de estudios de prefactibilidad y factibilidad.

En este documento se contemplaron los siguientes aspectos:

1. Perfilamiento de la situación insatisfecha identificada en la ESPY S.A. E.S.P., donde se encontró a través de la técnica del árbol de problemas que la problemática principal que afronta la empresa está relacionada directamente con la debilidad en la relación empresa-usuarios, identificando como causas la debilidad del cumplimiento de la misión empresarial, al dejar de lado el componente social en las acciones y/o procesos que se llevan a cabo; la mala reputación que tiene la empresa en el municipio debido al acercamiento deficiente y baja interacción de la empresa con la comunidad; y, la percepción desfavorable de la comunidad frente a la institución por desconocimiento por parte de los usuarios y una presunta actitud inadecuada por parte del personal; todo lo anterior se ve relegado en un alto índice de quejas y reclamos interpuestos ante la entidad, el bajo sentido de pertenencia por parte de la comunidad en general y el incremento de la cartera de alto riesgo dentro de la empresa.

2. De acuerdo con los estudios de prefactibilidad, se determina que por los criterios de selección socioeconómica la población objeto del estudio corresponde a los usuarios pertenecientes a estratos 1 y 2 del municipio, equivalente a 6.799 suscriptores, ya que reúnen características de vulnerabilidad identificadas a través de fuentes de información secundarias y adicionalmente es la población más insatisfecha con los servicios que presta la empresa. En el estudio técnico se

sintetizan las acciones a ejecutar, los recursos a asignar y la localización adecuada para el desarrollo de esta iniciativa, encontrando que la localización de la sede administrativa y oficina de atención al cliente facilita la coordinación de actividades con los posibles involucrados durante el desarrollo del proyecto. Así mismo, se puede decir que las actividades a ejecutar están encaminadas a la gestión del equipo del proyecto con recursos disponibles en la empresa. En el estudio organizacional se definió el rol y las responsabilidades que deben desempeñar cada uno de los miembros del equipo de trabajo propuesto. En el estudio legal se listaron todos los aspectos normativos y jurídicos a tener en cuenta para la ejecución del plan; y finalmente en el estudio ambiental, se identifica que impacto al suelo y consumo energético son los recursos más afectados de acuerdo a la evaluación de todos los posibles aspectos que pueden afectar el proyecto en su etapa de ejecución.

3. Según el análisis cualitativo de riesgos se determinan preponderantes las amenazas relativas al incremento de los costos financieros respecto a lo planificado, la falta de participación de la comunidad en la etapa de planificación del proyecto y el inadecuado manejo de la información a la que el equipo de trabajo tiene acceso. Por otra parte, los resultados de los indicadores aplicados en el estudio financiero demuestran que el proyecto propuesto tiene un margen positivo de ganancias, rentabilidad y recuperación de la inversión según la relación de beneficio-costos del proyecto.

4. El análisis de la planificación es una herramienta útil como propuesta de ejecución del proyecto, el cual puede ser realizado en doce meses.

Finalmente, mediante este trabajo de grado determina que es factible y viable la realización del proyecto “*Formulación del Plan de Gestión Social y Ambiental para la Empresa Oficial de Servicios Públicos del municipio de Yumbo - ESPY S.A. E.S.P.*”, partiendo del compromiso misional que tiene la empresa.

7. REFERENCIAS

- Antonio Ravenna. (2016). *Matriz Poder/Interés e Influencia/Impacto*. <https://www.linkedin.com/pulse/matriz-poderinter%C3%A9s-e-influenciaimpacto-antonio-ravenna/?originalsubdomain=es>.
- Carolina, L., González, N., Ignacio, J., & Ortiz, R. (2018). *Gestión de la Responsabilidad Social Empresarial: Estudió de Caso Colanta Ltda*. Universidad la Gran Colombia.
- Castro Reyes, D. R., González Peña, A. M., & Velásquez Ascanio, J. D. (2021). Plan de Intervención en Responsabilidad Social Empresarial para la ESPO S.A. In *Universidad EAN*.
- ESPY S.A. E.S.P. (2017). *Contrato de Consultoría No. 085 de 2017 “Consultoría para realizar fortalecimiento organizacional, técnico, administrativo y financiero para la ampliación de la prestación de los servicios públicos prestados por la ESPY S.A. E.S.P. en el municipio de Yumbo, Valle del Cauca.”*
- ESPY S.A. E.S.P. (2021). *Plan Institucional Integrado Periodo 2021 -2025*.
- ESPY S.A. E.S.P. (2022a). *Página Oficial ESPY S.A. E.S.P.* <https://www.espyumbo.gov.co/>.
- ESPY S.A. E.S.P. (2022b). *Información SAC Suscriptores Servicios Públicos*.
- ESPY S.A. E.S.P. (2023). *LISTADO DETALLADO DE ESTADOS DE PROCESOS - 3 de enero de 2022 a 30 de diciembre de 2022*.
- García Solarte, M., & Duque Ceballos, J. L. (2012). Gestión humana y responsabilidad social empresarial: un enfoque estratégico para la vinculación de prácticas responsables a las organizaciones. *Libre Empresa*, 9(1), 13–37.

- MESA VALENCIA, T., & PUERTA FLÓREZ, E. C. (2009). *PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA LA EMPRESA DE SERVICIOS PÚBLICOS DE LA CEJA DEL TAMBO E.S.P.* [TESIS]. UNIVERSIDAD DEL TOLIMA.
- MONTENEGRO RODRIGUEZ, N. E. (2020). *IMPLEMENTACIÓN DE UNA POLÍTICA Y UN PROGRAMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL PARA EL GRUPO CARRERO & ASOCIADOS, PERTENECIENTE AL SECTOR SERVICIOS FINANCIEROS Y CONTABLES EN BOGOTÁ.* UNIVERSIDAD EXTERNADO DE COLOMBIA.
- PENAGOS MAZABEL, C. E., MUÑOZ BOLAÑOS, C. E., ROJAS SCALANTE, D. F., MUÑOZ GALÍNDEZ, G., & CIRO ACERO, J. (2019). PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL AGUAS DE PUERTO CAICEDO S.A.S. E.S.P. In *UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA –UNAD.* UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA – UNAD.
- Santa Fajardo, L. M., Bom-Camargo, Y. I., Fajardo Calderón, C. L., & Macías Ramírez, V. H. (2021). Responsabilidad Social Pública para contribuir a la consolidación de los Objetivos del Desarrollo Sostenible. *JURÍDICAS CUC*, 17(1). <https://doi.org/10.17981/juridcuc.17.1.2021.08>
- Sanz Venegas, C. A., Roa Hernández, E. A., Noguera López, M. C., Ortega Leguizamón, N. Y., & Vergara Díaz, J. H. (2018). *PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL EMPRESAS PÚBLICAS DE GARAGOA S.A E.S.P.* UNIVERSIDAD NACIONAL ABIERTA Y A DISTANCIA –UNAD.
- TENJO GUZMÁN, D. E. (2017). LA RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL Y SU APOORTE EN EL DESARROLLO INTERNO Y EXTERNO DE LAS PYMES COLOMBIANAS. *UNIVERSIDAD MILITAR NUEVA GRANADA.*

- Uribe-Macías, M. E., Vargas-Moreno, Ó. A., & Merchán-Paredes, L. (2017). La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos. *ENTRAMADO*, 14(1), 52–63. <https://doi.org/10.18041/entramado.2018v14n1.27107>
- Zúñiga Campo, F., Mamián Ruiz, V., & Moreno Cardoza, B. G. (2022). Responsabilidad social empresarial de las empresas de servicios públicos en Colombia. *Semillas Del Saber*, 167–178.

Anexo 1. Estructura entrevista

Evaluar las siguientes preguntas en el contexto de usuarios cuando se acercan a las oficinas de la empresa:

- ¿Cuál es la actitud más frecuente de los usuarios al acercarse a las oficinas de la ESPY?
- ¿Cuál o cuáles son los principales motivos por la visita de usuarios a las oficinas?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento que tienen los usuarios sobre sus derechos y/o deberes con la empresa?
- Una vez los usuarios son atendidos por el personal de la ESPY, ¿Su actitud cambia respecto a su llegada?, si es afirmativo ¿En general adoptan una actitud más amable o por el contrario más cerrada?

Evaluar las siguientes preguntas en el contexto de usuarios cuando se acercan a las actividades de ESPY al barrio:

- ¿Cuál es la actitud más frecuente de los usuarios que se acercan a las campañas?
- ¿Cuál o cuáles son los principales motivos de participación de los usuarios en dichas campañas?
- ¿Los usuarios que participan manifiestan conocer la ubicación y los servicios que presta la ESPY?

Evaluar las siguientes preguntas frente al comportamiento del personal que tiene contacto con la comunidad:

- ¿Cómo perciben los usuarios la atención del personal de atención al cliente y PQR?

Anexo 2. Entrevistas

Enlace de consulta de entrevistas:

[https://drive.google.com/drive/folders/1wvEskAFnb9F1fGa0uFspns5m46vHdPqP?
usp=share_link](https://drive.google.com/drive/folders/1wvEskAFnb9F1fGa0uFspns5m46vHdPqP?usp=share_link)

Anexo 3. Informe de la encuesta de satisfacción al cliente vigencia 2022

Enlace de consulta de informe:

https://drive.google.com/drive/folders/1rVzGj18Afy6I4WB9fUfH-SKDWiquCFt2?usp=share_link

Anexo 4. Matriz de Análisis Ambiental

|  | | MATRIZ DE IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE ASPECTOS E IMPACTOS AMBIENTALES | | | | | | | | | | | | | | Código: FO-GP-10 | |
|--|--------------------|--|---|------------------------|--|---|------------|-----------|--------------|--------------|-----------------|----------|--------------|---------|------------------|--|--|
| | | | | | | | | | | | | | | | | Versión: 01 | |
| | | | | | | | | | | | | | | | | Fecha: 08/12/2019 | |
| ACTIVIDAD (ES) | RECURSO O ELEMENTO | ASPECTO AMBIENTAL | | | | CRITERIOS DE EVALUACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL | | | | | | | | | | | MEDIDAS DE CORRECCIÓN O POTENCIALIZACIÓN |
| | | TIPO DE ASPECTO | DESCRIPCIÓN DEL ASPECTO | CONDICIÓN DE OPERACIÓN | IMPACTO AMBIENTAL | RECURSO AFECTADO O BENEFICIADO | NATURALEZA | EXTENSIÓN | PROBABILIDAD | PERSISTENCIA | RECUPERABILIDAD | MAGNITUD | NORMATIVIDAD | TOTAL | SIGNIFICANCIA | | |
| FORTALECER EL CUMPLIMIENTO DE MISIÓN EMPRESARIAL - ESTRUCTURAR PROYECTO DE MÍNIMO VITAL - PLANIFICAR JORNADAS DE CONCIENTIZACIÓN ALINEADAS AL PUEAA MEJORAR LA REPUTACIÓN EMPRESARIAL DE LA ESPY EN EL MUNICIPIO DE YUMBO - ESTRUCTURAR PROGRAMA DE EMPLEABILIDAD Y EMPRENDIMIENTO - ESTRUCTURAR PROGRAMA DE CAPACITACIÓN A ASOCIACIONES COMUNITARIAS - ESTRUCTURAR PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE COMUNICACIÓN - IMPLEMENTAR ESCENARIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA MEJORAR LA PERCEPCIÓN DE LA COMUNIDAD FRENTE A LA ESPY - DESCENTRALIZAR LOS SERVICIOS DE LA EMPRESA A TRAVÉS DE DIFERENTES EVENTOS - ESTRUCTURAR PROGRAMA DE DESARROLLO EN HABILIDADES BLANDAS - ACTUALIZAR PLAN DE INCENTIVOS Y OTORGAR RECONOCIMIENTOS AL BUEN DESEMPEÑO GESTIONAR EL PLAN DE ACCIÓN - REALIZAR GESTIÓN OPERATIVA DEL PLAN DE ACCIÓN - REALIZAR GESTIÓN ADMINISTRATIVA DEL PLAN DE ACCIÓN | AIRE | Emisiones atmosféricas por fuentes fijas | Generación de emisiones atmosféricas (HFC) por el uso del aire acondicionado | Normal | Contaminación del aire | Aire | - | 1 | 10 | 5 | 5 | 10 | 10 | 25.000 | Bajo | Hacer seguimiento al desempeño ambiental | |
| | AIRE | Incendios y/o explosiones | Posibilidad de que ocurra un incendio y/o explosión | Emergencia | Contaminación del aire | Aire y Personas | - | 1 | 1 | 5 | 1 | 5 | 10 | 250 | Bajo | Hacer seguimiento al desempeño ambiental | |
| | SUELO | Generación de residuos aprovechables | Generación de residuos aprovechables. Ej. papel, cartón, entre otros | Normal | Contaminación del suelo | Suelo | - | 10 | 10 | 5 | 5 | 5 | 10 | 125.000 | Moderado | Realizar campañas de sensibilización donde se promueva las 3R's (reusar, reducir y reciclar) del papel y otros materiales. - Instalar en cada oficina un recipiente donde solo se déposite el papel, cartón. - Generar una alianza con alguna persona y/o entidad que realice el aprovechamiento (reciclaje) del papel y otros materiales. - Llevar un registro o control de los residuos de papel y cartón recuperados. - Programa de manejo integral de residuos sólidos | |
| | SUELO | Generación de residuos sólidos ordinarios | Generación de residuos ordinarios. Ej. esferos, marcadores, ganchos, residuos de comida, empaques de comida, entre otros | Normal | Contaminación del suelo | Suelo | - | 1 | 10 | 5 | 5 | 5 | 10 | 12.500 | Bajo | Hacer seguimiento al desempeño ambiental | |
| | SUELO | Generación de residuos sólidos peligrosos | Generación de residuos peligrosos. Ej. Bombillos LED, tóner de impresoras, pilas, baterías | Normal | Contaminación del suelo | Suelo | - | 10 | 5 | 10 | 5 | 10 | 10 | 250.000 | Alto | Contar con recipientes adecuados para pilas y baterías - Generar una alianza con alguna persona y/o entidad certificada por la autoridad ambiental que realice la recolección y disposición final de las pilas, baterías, bombillos, toners de impresora, como lo exige la normatividad ambiental (Decreto 4741 de 2005, art. 10 inciso K) - Empacar y entregar los toner de impresoras al proveedor y/o comercializador. - Realizar capacitaciones sobre el manejo y la separación de los residuos sólidos peligrosos al personal de la empresa - Programa de manejo integral de residuos sólidos | |
| | ENERGIA | Consumo de energía eléctrica | Uso de la energía eléctrica para el funcionamiento de computadores, impresora, iluminación, aire acondicionado | Normal | Presión sobre los recursos naturales | Todos | - | 10 | 10 | 5 | 5 | 5 | 10 | 125.000 | Moderado | Uso de luz artificial. - Control del uso del aire acondicionado (definir horarios). - Realizar campañas de sensibilización acerca del uso racional de energía al personal de la empresa - Programa Uso Racional de Energía. | |
| | ENERGIA | Uso de bombillos ahorradores | Uso de bombillos tipo LED para ahorro de energía | Normal | Disminución en la presión sobre los recursos naturales | Todos | + | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | Impacto Positivo | Mantener y controlar el uso de bombillas ahorradoras | |
| | CULTURA | Sentido de pertenencia | Sentimiento de identidad que se genera con aquello con lo que se interactúa | Normal | Desarrollo Socio-Cultural | Personas | + | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | Impacto Positivo | Establecer lazos de conexión sólidos con los usuarios | |
| | DEMOGRAFÍA | Servicios sociales | Servicios y actuaciones orientados a mejorar el bienestar social de la ciudadanía | Normal | Desarrollo Social | Personas | + | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | Impacto Positivo | Buscar contribuir en la integración social e igualdad de oportunidades en la comunidad | |
| | POLÍTICA | Gestión comunitaria | Promover la participación de la comunidad en el fortalecimiento de la identidad cultural y desarrollo de proyectos de interés común | Normal | Desarrollo Socio-Cultural | Personas | + | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | N.A | Impacto Positivo | Implementar estrategias de motivación e inclusión que permitan un desarrollo integral y colectivo | |

Anexo 5. EDT

