

DÉCIMO QUINTO LINEAMIENTO

RESPONSABILIDAD SOCIAL



**Sistema Integrado
de Gestión Distrital**

2015



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

BOGOTÁ
HUMANANA

SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ

GUSTAVO PETRO U.

Alcalde Mayor de Bogotá D.C.

MARTHA LUCÍA ZAMORA

Secretaria General

CARLOS MANUEL GALVÁN VEGA

Director Distrital de Desarrollo Institucional

MARTHA LILIANA SOTO IGUARÁN

Subdirectora Técnica

SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN

GERARDO ARDILA CALDERÓN

Secretario de Planeación

OCTAVIO FAJARDO MARTÍNEZ

Subsecretario de Planeación Socioeconómica

ROVITZON ORTIZ OLAYA

Director de Equidad y Políticas Poblacionales

MESA TÉCNICA DEL SUBSISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Norha Carrasco Rincón - Dirección Distrital de Desarrollo Institucional SGAMB

Andrea Paola Prieto Mosquera - Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales SDP

Magda Liliana Rojas Rojas - Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales SDP

Freddy Martínez García - Dirección de Participación y Comunicación para la Planeación SDP

Andrés Francisco Stand Zuluaga - Oficina de Control Interno SDP

Martha Stella Guevara Castro - Dirección de Servicio al Ciudadano SDP

Equipo de trabajo de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Marysol Vargas Fernández

Félix Antonio Castillo Mosquera

Johan Airaldi Emilio Briceño Castro

Jomir Esneider Sotelo Rojas

Magda Patricia Gómez Torres

Andrés Felipe Castro Figueroa

Mónica Alejandra Martínez Murillo

Alexandra Quitián Álvarez

Equipo de trabajo de la Secretaría Distrital de Planeación

Andrea Paola Prieto Mosquera - Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales

Magda Liliana Rojas Rojas - Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales

Freddy Martínez García - Dirección de Participación y Comunicación para la Planeación

Andrés Francisco Stand Zuluaga - Dirección de control interno

Martha Stella Guevara Castro - Dirección de servicio al ciudadano

Agradecimientos

Carlos Fernando Campos Sosa

Instituto de Desarrollo Urbano

Diana Carolina Restrepo Vélez

Secretaría Distrital de Hábitat

Diseño y diagramación.

Diego Forero - Dirección Distrital de Desarrollo Institucional

Bogotá D.C.

Septiembre de 2015

Contenido

INTRODUCCIÓN	4
1. GENERALIDADES	7
1.1 USUARIOS Y PARTES INTERESADAS	11
2. MATERIAS FUNDAMENTALES	16
2.1 GOBERNANZA DE LA ENTIDAD U ORGANISMO DISTRITAL	17
2.2 DERECHOS HUMANOS	26
2.4 GESTIÓN AMBIENTAL	37
2.5 TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN	40
2.6 ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	43
3. ARTICULACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL	48

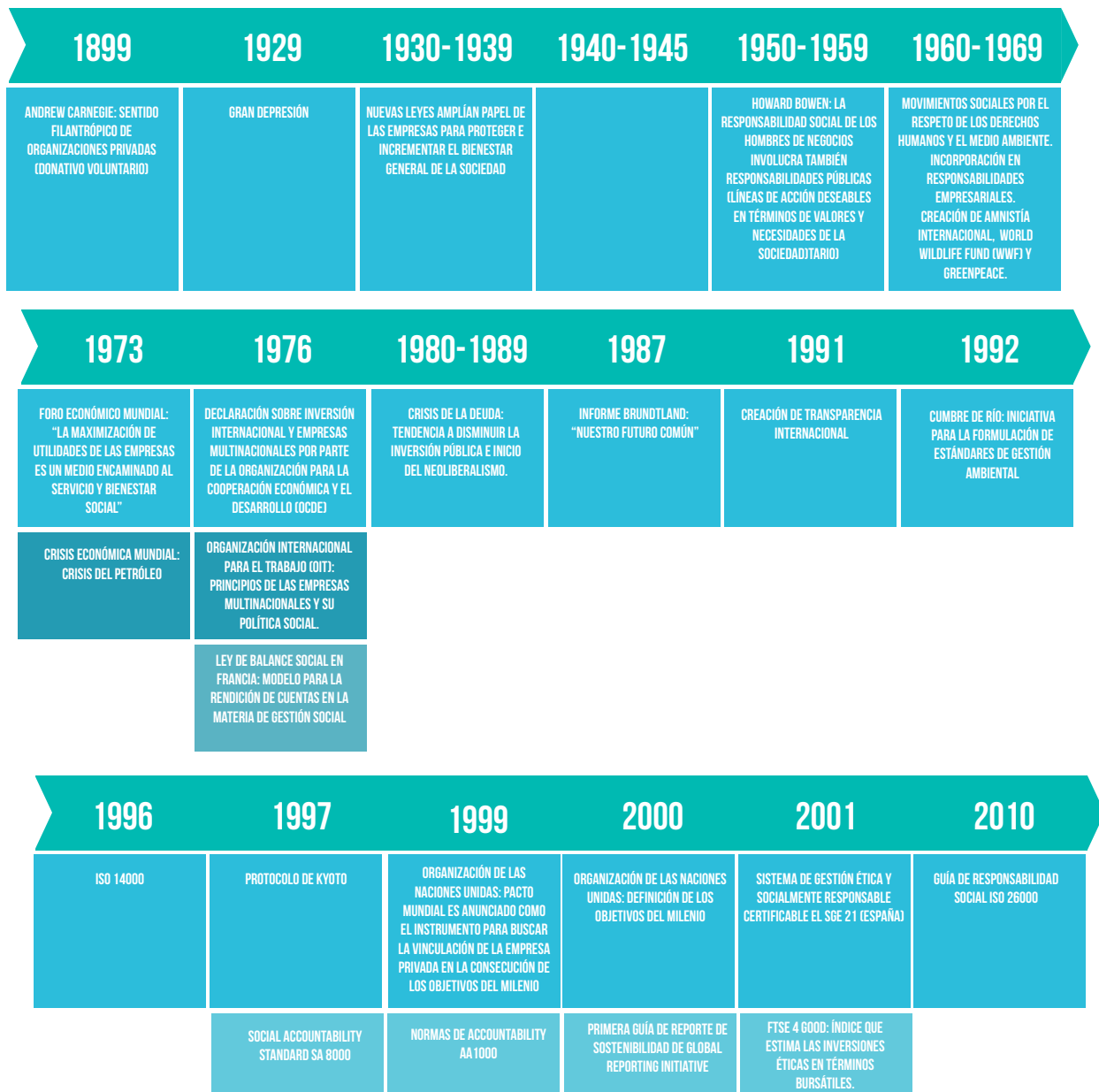
INTRODUCCION

En términos generales la historia de la Responsabilidad Social (RS), como concepto que establece una serie de estándares para enmarcar la actuación administrativa, puede ser reconstruida desde sus desarrollos asociados a la empresa privada en 1889, tradicionalmente dirigidas a hacerlas responsables por los efectos e impactos generados por su actividad económica, y a promover la aplicación de estrategias tendientes a maximizar los impactos positivos y mitigar los impactos negativos.

A partir de ese momento, y a medida que se presentaban diferentes cambios tecnológicos, políticos, económicos y sociales, la Responsabilidad Social se involucró en diferentes contextos y perspectivas tanto empresariales como asociadas al Desarrollo Sostenible como política de desarrollo social y territorial ¹.

4

GRÁFICA 1: LÍNEA DE TIEMPO – EVOLUCIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.



Fuente: Elaboración propia con base en el anexo 1

1. Un resumen de los antecedentes de la Responsabilidad Social se presenta en el Anexo 1 del presente lineamiento.

La Gráfica 1 evidencia que no se trata de un tema nuevo, y que dada su evolución, la responsabilidad social trasciende al interior de las organizaciones públicas y privadas, a través de una gestión organizacional basada en principios y valores que permitan desarrollar una relación ética y transparente con los actores internos y externos que interactúan en la misma, con el propósito de generar impactos positivos en la ciudadanía y el entorno, propiciados por las diferentes actividades, funciones o productos que se derivan de la misión de cada entidad. Una abordaje más detallado de esta evolución se presenta en los Anexos 1 y 2 del presente lineamiento.

En la normatividad nacional se evidencian orientaciones asociadas a las anteriores consideraciones. La Constitución Política de 1991 en su artículo 2 establece como fines esenciales del Estado: “servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo”. De igual forma, en el artículo 209 se dispone que “la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones”. Los artículos citados presentan como principios de la actuación estatal la garantía de los derechos, la participación ciudadana, la búsqueda del interés general y el servicio a la ciudadanía, entre otros.

Lo anterior es desarrollado en la Ley 489 de 1998 sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, cuyo artículo 3 define los principios de la función administrativa: “buena fe, igualdad, moralidad, celeridad, economía, imparcialidad, eficacia, eficiencia, participación, publicidad, responsabilidad y transparencia”. Asimismo, su artículo 4 estableció que la finalidad de la función administrativa es la “satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes”, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.

Por su parte, en el Distrito Capital, se comienza a hablar de responsabilidad social a partir del Acuerdo 369 de 2009 del Concejo de Bogotá D.C., el cual crea la orden Responsabilidad Social Dona Bogotá. Se trata de una certificación de reconocimiento a las personas naturales y/o jurídicas, comprometidas con la donación de órganos y tejidos humanos.

Seguidamente, el Decreto Distrital 176 de 2010 definió el Sistema Integrado de Gestión (SIG) incluyendo el subsistema de responsabilidad social, estableciendo responsables para su consolidación e implementación; el Decreto Distrital 651 de 2011 crea el Sistema Integrado de Gestión Distrital; y el Decreto Distrital 652 de 2011 adopta la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión -NTDSIG 001:2011, la cual definió los aspectos mínimos que las Entidades y Organismos Distritales deben establecer para implementar el Sistema Integrado de Gestión.

En julio de 2012 el Alcalde Gustavo Petro se compromete con los principios del Pacto Mundial y la Alcaldía Mayor de Bogotá se une a esta iniciativa ².

2. La carta de compromiso se puede consultar en: https://www.unglobalcompact.org/system/commitment_letters/17500/original/Carta_Global_Compact_Cities_firmada.pdf?1343078920

Posteriormente, ese mismo año, en el mes de septiembre, el Consejo de Bogotá D.C. expidió el Acuerdo 494 para estimular las buenas prácticas de responsabilidad social y declaró que el primer viernes del mes de septiembre sería el día de la responsabilidad social en el distrito. En esta jornada especial se da espacio para presentar las buenas prácticas que durante el año en curso se han desarrollado en las entidades y que han repercutido positivamente en el desarrollo de la Responsabilidad Social a nivel Distrital.

Teniendo en cuenta lo anterior, y bajo los criterios que se profundizan en los Anexos 1 y 2, se parte de la premisa de que la integralidad y articulación de las acciones de la organización entorno a su gestión y mejoramiento es una condición necesaria para el éxito de este propósito, por lo que el presente lineamiento se orienta a hacer visibles las actividades que son propias de las entidades públicas del Distrito Capital, y que se orientan naturalmente al cumplimiento de las materias fundamentales establecidas en la ISO 26000, con el objetivo de evidenciar los puntos integradores del Subsistema de Responsabilidad Social en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

Es necesario aclarar que el presente lineamiento se construyó en el marco de la Mesa Técnica de Responsabilidad Social, en la cual participaron activamente miembros del equipo SIG de la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional, y miembros de la Secretaría Distrital de Planeación, liderados por la Dirección de Equidad y Políticas Poblacionales; y posteriormente, se presentó para su revisión y aprobación a la Comisión Intersectorial del Sistema Integrado de Gestión Distrital, con el objetivo de garantizar su articulación con los diferentes subsistemas a que hace referencia el SIG.

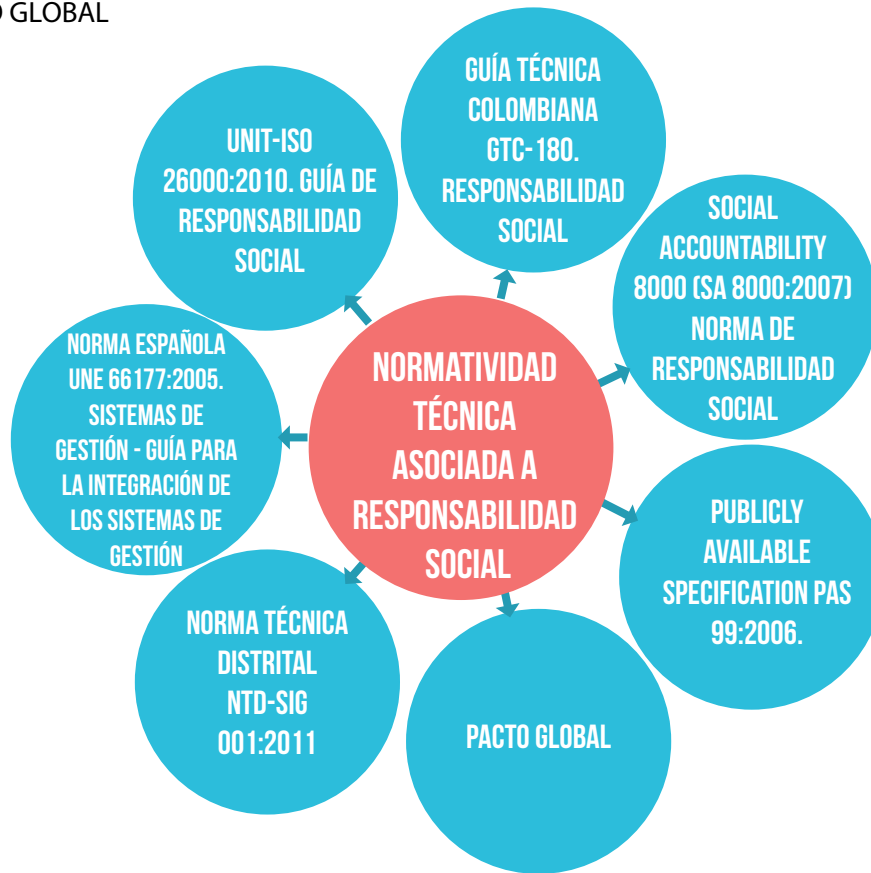
Finalmente, con este lineamiento se da cumplimiento a los siguientes numerales de la NTD-SIG 001:2011:

- 4.1. h.4., que establece que dentro de los objetivos del SIG debe considerar aquellos relacionados con la Responsabilidad Social;
- 4.2.6. b.9., que establece que el sistema de medición y seguimiento debe permitir la valoración del desempeño del SIG en términos de la responsabilidad social institucional;
- 4.3. f.7., que establece que la información de entrada para la revisión por la dirección del Sistema Integrado de Gestión debe incluir el desempeño de la responsabilidad social;
- 6.4. e.9., que establece que el análisis de los indicadores, las quejas y reclamos y demás información debe proporcionar datos sobre la responsabilidad social;
- 6.13., que establece que la entidad debe realizar el seguimiento de las acciones relacionadas con la responsabilidad social que se encuentre realizando.
- 7.3. j., que establece que la entidad debe desarrollar las acciones para eliminar las causas de las no conformidades relacionados con acciones de responsabilidad social.

1. GENERALIDADES

Dada la evolución de la responsabilidad social, existen diferentes tendencias que orientan el accionar en esta materia, como son la ISO 26000: 2010 ³, el Libro Verde de la RS ⁴, la Guía Técnica Colombiana GTC 180 ⁵ y la Guía para Gobiernos Locales del Global Compact ⁶. En este sentido, como primera etapa para orientar la implementación del Subsistema de Responsabilidad Social en el marco del Sistema Integrado de Gestión, se realizó la revisión de dichos documentos con el objetivo de realizar una contextualización de la responsabilidad social para las entidades y organismos distritales (Ver anexo 2).

Gráfica 2: **NORMATIVIDAD TÉCNICA ASOCIADA AL SUBSISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL INCLUIR NTD-SIG Y PACTO GLOBAL**



Fuente: *Elaboración Propia*

Como resultado de dicho análisis, y teniendo en cuenta las particularidades de las entidades públicas del Distrito Capital, se decidió tomar como referente la ISO 26000 : 2010, orientándola al punto de vista del contexto internacional (pacto global), donde la responsabilidad social representa un compromiso con el desarrollo sostenible y propende por la actuación sincrónica de las entidades gubernamentales en procura de los compromisos con el funcionamiento

3. Norma internacional ISO 26000. (2010). Guía de responsabilidad social. Traducción Oficial. Suiza.
4. Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). LIBRO VERDE. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Recuperado de <http://www.oiss.org/atprlja/?Libro-verde-sobre-Responsabilidad>. Octubre 1 de 2014.
5. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (ICONTEC) (2008). GUIA TECNICA COLOMBIANA GTC 180. Responsabilidad Social.
6. Guía del Pacto Mundial para Gobiernos Locales. (2011). Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe.

de las ciudades, como áreas de concentración poblacional y núcleos económicos y políticos de las sociedades contemporáneas.

En este contexto, la mesa técnica acordó que **la responsabilidad social para el sector público distrital hace referencia al conjunto de decisiones, instrumentos y acciones que desarrolla la entidad u organismo distrital para administrar y gestionar el impacto tanto negativo como positivo sobre la misma entidad, la ciudadanía y el medio ambiente, generado por el ejercicio de sus funciones y procesos.** Por tal motivo, dichas acciones deben:

- Ser consistentes con los intereses de la sociedad y el desarrollo sostenible.
- Dar cumplimiento a las leyes e instrumentos intergubernamentales aplicables.
- Estar basadas en un enfoque de gestión que se define por la relación ética de la entidad con sus usuarios y partes interesadas.
- Estar integradas en el desarrollo normal de las actividades de la entidad.

De acuerdo con la ISO 26000 : 2010 (p. 10) los Estados pueden aportar en materia de responsabilidad social en tres dimensiones diferentes: garantizar la aplicación efectiva de las leyes y regulaciones, utilizando la normativa internacional en materia de responsabilidad social para orientar su actuación, y finalmente, apoyando a las organizaciones para operar de acuerdo con la RS.

Para ilustrar adecuadamente el papel del Estado en relación con la responsabilidad social se puede acudir a diferentes puntos de vista. El Banco Mundial, por ejemplo, plantea para el sector público, cuatro (4) roles centrales frente a la responsabilidad social ⁷, como se muestra en la siguiente tabla:

TABLA 1: RESUMEN DE ROLES DEL SECTOR PÚBLICO FRENTE A LA RESPONSABILIDAD SOCIAL – BANCO MUNDIAL	
ROL	DESCRIPCIÓN
Regulador	Le competen la generación de leyes, regulaciones, penalizaciones y manejo de instituciones del sector público relacionadas con el control de aspectos relevantes en las empresas, como la inversión, el desarrollo de sus operaciones, los impactos en el medio ambiente y el uso de los recursos, las relaciones laborales, el gobierno corporativo entre otros, que no son más que procesos de regulación clara sobre elementos de la responsabilidad social empresarial.
Facilitador	El sector público puede generar condiciones en el entorno para promover el comportamiento responsable en diferentes actores. Es decir que puede desarrollar guías, sellos, códigos de aplicación en el mercado, incentivos tributarios y de reconocimientos a los negocios para invertir en RS, mandatos de transparencia, inversión en investigación, así como generar espacios donde se pueda dar un diálogo con los stakeholders.
Generador de Alianzas	El sector público debe buscar socios para unir esfuerzos en pro de temas claves para los ciudadanos, resolviendo problemáticas sociales fundamentales. A su vez, estos ejercicios de corresponsabilidad mejoran las competencias en responsabilidad social de los diferentes actores y generan recursos diversos para asumir asuntos de la política pública.
Promotor	El sector público por su gran influencia, puede tener un gran impacto al comunicar o difundir su compromiso con la RS, así como haciendo visible iniciativas de responsabilidad social de otros actores. La responsabilidad social se encuentra presente de manera transversal en el rol que el gobierno asume frente a las situaciones problemáticas de la sociedad, no es un tema aislado de su accionar y está presente en el proceso de toma de decisiones; por ello al identificar su relación con las políticas actuales, puede generar consciencia sobre la relevancia del tema en la sociedad.

Fuente. Banco Mundial

7. Ward H. Public Sector Roles in Strengthening Corporate Social Responsibility: Taking Stock. Washington: Corporate Social Responsibility Practice of the World Bank Group. 2004

Por otro lado, también es necesario acudir al Pacto Global. En la Guía para Gobiernos Locales del Pacto Global (2011) se considera que el gobierno tiene un doble papel, como institución con responsabilidad social y como promotor frente a los demás actores de la ciudad.

Ese doble papel incluye cuatro líneas de acción: a) Observar el cumplimiento de los reglamentos del país; b) Instrumentalizar los principios en sus acciones, materializándolos a través del ejemplo en la implementación; c) Exigir condiciones apropiadas sobre los servicios y productos que contrata; y finalmente, d) Liderar, coordinar y ejercer persuasión sobre los demás actores económicos de la ciudad frente a la RS.

Lo anterior implica para las entidades y organismos distritales la definición y desarrollo de una serie de acciones orientadas tanto a la autorregulación, organización y gestión interna, como a la maximización de su impacto positivo a nivel externo. En este último caso, la RS para las entidades públicas del Distrito Capital también se divide en su contexto próximo, es decir basado en su relación con sus usuarios y partes interesadas, y en su contexto amplio, en el que se toma como referencia la ciudad de Bogotá como territorio de desarrollo, y que implica la interacción y coordinación con múltiples actores para la identificación y ejecución de proyectos a gran escala. En la siguiente tabla se resumen los niveles de actuación anteriormente descritos.

TABLA 2: RESUMEN COMPARATIVO ISO 26000 – BANCO MUNDIAL – PACTO GLOBAL ROLES DEL ESTADO Y DEL SECTOR PÚBLICO				
ROLES DEL ESTADO ISO 26000	ROLES DEL SECTOR PÚBLICO – BANCO MUNDIAL	LÍNEAS DE ACCIÓN PACTO GLOBAL	ÁMBITO DE APLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
Garantizar la aplicación efectiva de las leyes y regulaciones.	-	Observar el cumplimiento de los reglamentos del país	Interno a la entidad – Nivel 1	Cumplimiento de lo legalmente establecido para la gestión de la entidad u organismo distrital.
	Regulador.		Externo a la entidad en el contexto próximo – Nivel 2	Algunas entidades distritales tienen como función velar porque los diferentes actores sociales cumplan con la normatividad vigente.
Utilizar la normativa internacional en materia de Responsabilidad Social para orientar su actuación.	-	Instrumentalizar los principios de la RS en sus acciones, materializándolos a través del ejemplo en la implementación. Exigir condiciones apropiadas sobre los servicios y productos que contrata.	Interno a la entidad – Nivel 1	Articulación e integración de acciones orientadas a propósitos comunes en el marco de los principios y orientaciones de RS.
Apoyar a las organizaciones para operar de acuerdo con la RS.	Facilitador	Liderar, coordinar y ejercer persuasión sobre los demás actores económicos de la ciudad frente a la RS.	Externo a la entidad en el contexto próximo – Nivel 2	Fortalecimiento de la relación con usuarios y partes interesadas: respuesta a expectativas, apoyo y orientación para la implementación de acciones orientadas a RS,
	Generador de alianzas. Promotor.		Externo a la entidad en el contexto amplio – Nivel 3	Coordinación interinstitucional y con actores privados y públicos para el manejo y desarrollo de proyectos de ciudad. Conformación de redes de trabajo para el mejoramiento de la calidad de vida en el territorio.

Fuente: Elaboración propia.

De esta forma, para definir el alcance de la Responsabilidad Social teniendo como base la ISO 26000:2010, se parte de la identificación de los asuntos fundamentales para la entidad y los grupos de interés, teniendo en cuenta el Marco Normativo, el Plan de Desarrollo, el Plan Estratégico y el objeto social de cada entidad y organismo distrital. Lo anterior hace evidente su transversalidad, no sólo en las prácticas organizacionales consientes y con menores impactos, sino que además abarca a todos los sujetos y sus relaciones con el medio ambiente, la sociedad y la economía. “Inclusive, debería entenderse como una apuesta política en búsqueda de que las posteriores generaciones puedan acceder a entornos sostenibles (educación, ambientes libres de contaminación, inclusión laboral, respeto por la diversidad, entre otros)”⁸.

La ISO 26000:2010 cuenta con un esquema que responde a unos principios orientadores, que se aplican a través de unas materias fundamentales. Adicionalmente, esta norma presenta un modelo para la operacionalización de la Responsabilidad Social (Tabla 3).

TABLA 3: “ESTRUCTURA DE LA ISO 26000 Cómo entender la implementación del Subsistema de RS?”		
PRINCIPIOS	MATERIAS FUNDAMENTALES	OPERACIONALIZACIÓN DE LA RS
1. Rendición de cuentas	1. Gobernanza de la organización	1. Aumentar la credibilidad en materia de RS
2. transparencia	2. Derechos humanos	2. Comunicación sobre RS
3. Comportamiento ético	3. Prácticas laborales	3. Identificación y diálogo con las partes interesadas
4. Respeto a los intereses de las partes interesadas	4. Medio Ambiente	4. Prácticas para integrar la RS en toda la organización
5. Respeto al principio de legalidad	5. Prácticas justas de la operación	5. Revisión y mejora de las acciones y prácticas de RS
6. Respeto por la Normativa Internacional de Comportamiento	6. Asuntos de los consumidores	
7. Respeto a los Derechos Humanos	7. Participación activa y desarrollo de la comunidad	

Fuente: Elaboración Propia

La esencia del subsistema de responsabilidad social se encuentra en la incorporación de consideraciones sociales y ambientales en la toma de decisiones, que impactan el desarrollo de las actividades, servicios y productos, que llegan finalmente a las partes interesadas, y en general a la sociedad y al ambiente. Ello implica indefectiblemente, una definida cultura basada en los principios de la RS que se lleve a la práctica en sus relaciones con las partes interesadas.

Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en la NTDSIG 001:2011 y acorde con los roles del Sistema Integrado de Gestión en el ámbito distrital para el desarrollo de sus directrices y políticas generales, el presente documento consolida los elementos básicos del Subsistema de Responsabilidad Social (SRS) a través de las materias fundamentales, y las principales actividades que llevann a cabo las entidades y organismos distritales para dar respuesta a los mismos, evidenciando la articulación con el Sistema Integrado de Gestión.

8. CREO. Cómo alinear los asuntos de la ISO 26000 con la Gestión Empresarial? 2006. Ver en http://www.creo.org.co/ISO_26000.pdf

1.1 USUARIOS Y PARTES INTERESADAS

El abordaje del tema de Responsabilidad Social exige la identificación de los usuarios y partes interesadas, a partir de cuyas necesidades y expectativas se establecen los asuntos fundamentales y la forma concreta de incorporarlos en el desarrollo de las funciones y procesos propios de la entidad u organismo distrital ⁹.

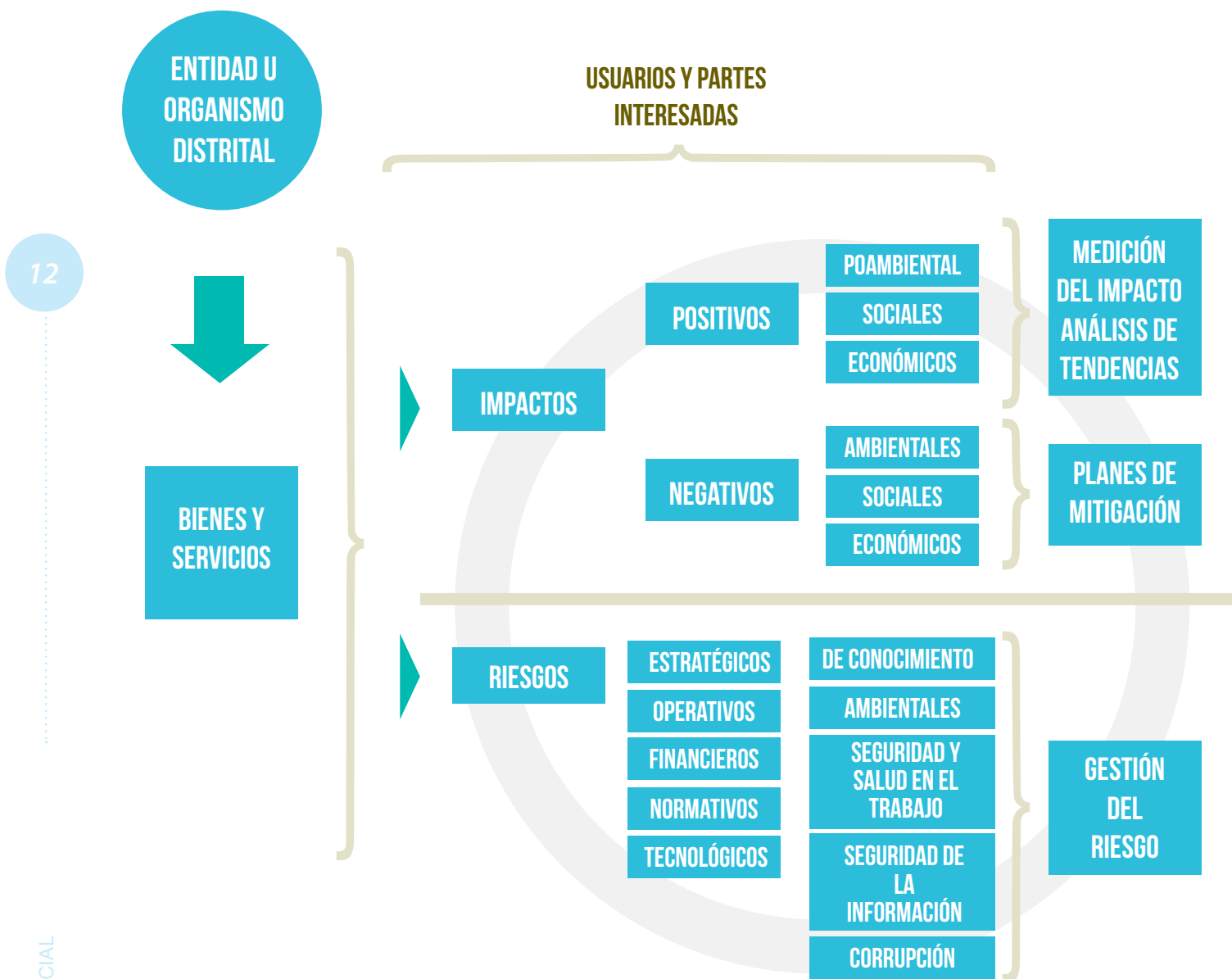
Generalmente para las entidades públicas se facilita la identificación de las partes interesadas; incluso las diferentes normas técnicas mencionan el involucramiento de las mismas, para conocer las expectativas y los impactos de las actuaciones en cada una de ellas, especialmente en el ámbito Distrital, teniendo en cuenta la información, productos y caracterización derivadas de los diferentes subsistemas del SIG y su implementación en cada entidad, de las políticas Distritales, de los espacios de participación y en general de las herramientas para la gestión pública distrital.

Para la identificación de los usuarios y partes interesadas es importante tener en cuenta que en ocasiones las entidades y organismos distritales generan efectos negativos en algunas partes interesadas, aunque desarrollen sus actividades conforme a la normatividad vigente. En este sentido, se deben identificar estas partes negativamente afectadas y las causas de dicha afectación, lo cual facilitará la posterior definición de las acciones a seguir frente a las mismas (Gráfica 3). A continuación se presentan ejemplos de este tipo de afectaciones:

- Establecer la construcción de un centro de acopio de material reciclable en un barrio. En este caso los habitantes del barrio pueden tener una percepción negativa del proyecto, lo cual es causado por la diferencia en los intereses de la comunidad del barrio, los recicladores y la entidad que en cumplimiento de sus funciones debe tomar estas decisiones, por lo que se debe buscar la forma de reconciliar los intereses.
- Generar residuos peligrosos. Cuando las entidades y hospitales distritales generan residuos peligrosos en cumplimiento de sus funciones, afectan negativamente a algunas partes interesadas, como lo son los habitantes de las zonas aledañas al lugar donde se producen dichos residuos. En este caso, la entidad u hospital no puede evitar la generación de dichos residuos, pues por el mismo hecho de realizar una actividad se producen, por lo que deben establecer los controles necesarios y elaborar el correspondiente plan de mitigación de impacto.
- Realizar una reconstrucción vial. En este caso es posible que las casas vecinas al lugar de la obra sean afectadas negativamente (presenten grietas). La causa está relacionada con el mismo desarrollo de la obra, pero así como puede ocurrir, puede que no se presente, por lo que se deben definir los protocolos para hacer seguimiento a la situación y articular el tema con la gestión del riesgo en la entidad.

9. La Comisión Intersectorial del Sistema Integrado de Gestión Distrital aprobó el sexto lineamiento para orientar la implementación del SIG “Caracterización y Portafolio de Bienes y Servicios”, cuyo numeral 3.2. aborda el tema de la “Caracterización de los usuarios y partes interesadas”. Teniendo en cuenta los avances en la implementación y mejoramiento del Sistema de Gestión de Calidad de las entidades y organismos distritales, así como el reforzamiento realizado a través de este lineamiento, las mismas deben tener avances significativos en esta labor.

GRÁFICA 3: ANALISIS DE LOS IMPACTOS REALES Y POTENCIALES DE LA ENTIDAD.



La anterior visión del tema, podrá propiciar que, de conformidad con la norma ISO 26000 : 2010, la entidad u organismo distrital cuente con insumos que pueden ser utilizados para:

- Abordar el vínculo entre los intereses de las partes interesadas y las responsabilidades de la entidad u organismo distrital con la sociedad en general.
- Determinar la mejor manera de incrementar los efectos beneficiosos de las actividades y decisiones de la entidad u organismo distrital o cómo disminuir cualquier efecto dañino.
- Cumplir con obligaciones legales para abordar intereses en conflicto, ya sea entre la entidad u organismo distrital y la parte interesada, o entre varias partes interesadas.
- Reconciliar conflictos entre sus intereses, los de las partes interesadas y los de la sociedad en general.

- Fundamentar sus decisiones a través de una mejor comprensión de las posibles consecuencias de sus acciones y de sus impactos.
- Contribuir con el aprendizaje continuo de la entidad u organismo distrital.
- Proporcionar a la entidad u organismo distrital los beneficios asociados para contar con distintas perspectivas.
- Ayudar a la entidad u organismo distrital a revisar su desempeño para que pueda mejorarlo.
- Incrementar la transparencia y la credibilidad de sus comunicaciones.
- Proporcionar un fundamento para las actividades de cooperación, como es el caso de una asociación.

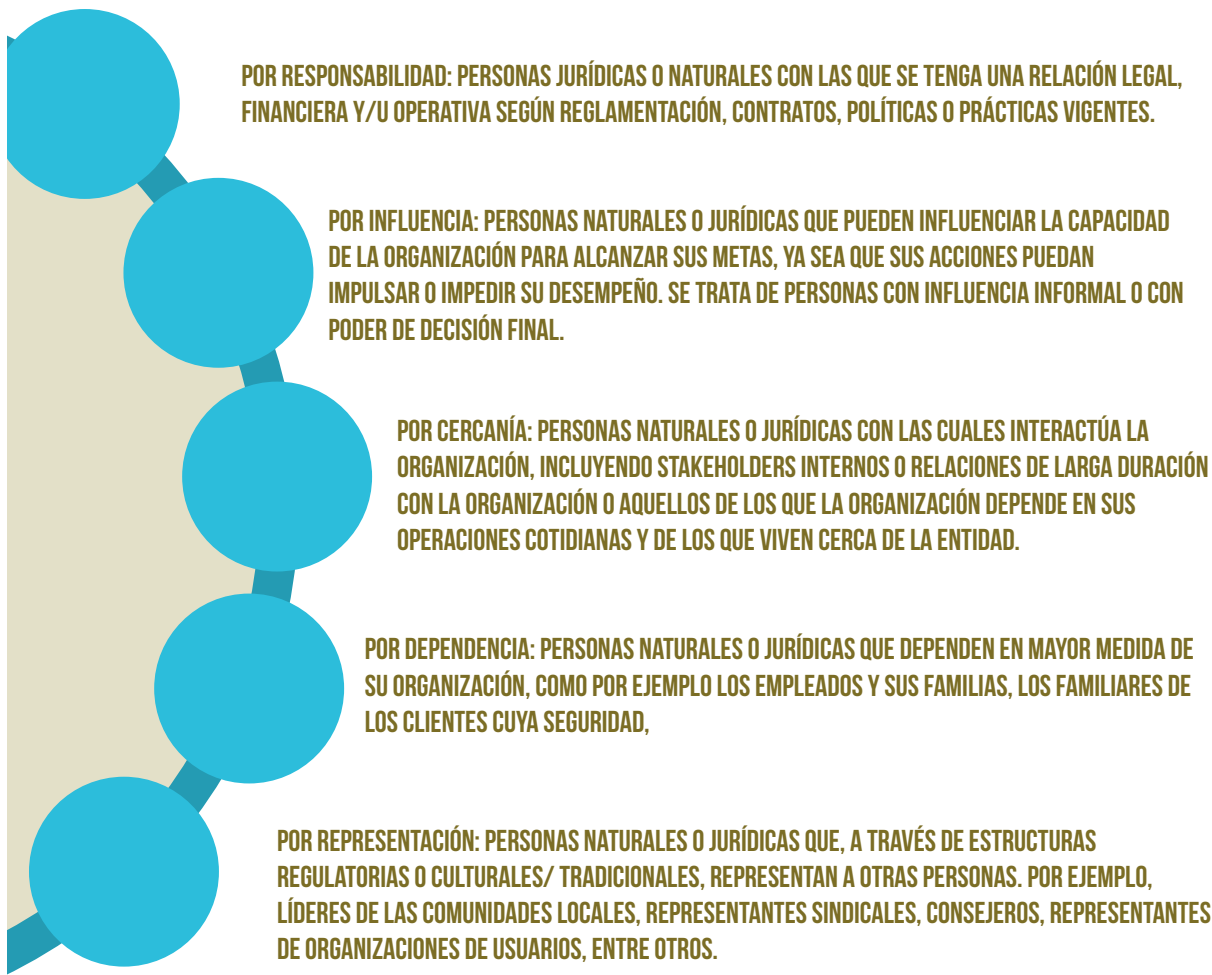
Adicionalmente, la identificación de los usuarios y partes interesadas es un insumo de gran importancia para los ejercicios de participación ciudadana ¹⁰.

De otra parte, retomando lo plasmado en el “Sexto Lineamiento: Caracterización y Portafolio de Bienes y Servicios” se requiere mencionar que la identificación de las partes interesadas es de gran importancia para un sistema de gestión, ya que estas personas naturales o jurídicas interesadas o afectadas por la prestación del servicio o entrega del bien, le aportan valor a la entidad u organismo distrital, aspecto que se materializa en la medición de la satisfacción de sus necesidades y expectativas.

Para que la totalidad de partes interesadas o stake holders sean identificados, incluyendo aquellos que pueden ser afectados negativamente por el desarrollo de las funciones propias de las entidades y organismos distritales, es recomendable tener en cuenta el análisis de su contexto, los procesos que se ejecutan para dar cumplimiento a las respectivas funciones, y sus riesgos asociados, analizando las siguientes dimensiones frente a los posibles actores:

10. La Comisión Intersectorial del Sistema Integrado de Gestión Distrital aprobó el séptimo lineamiento para orientar la implementación del SIG “Procedimiento de Participación Ciudadana”.

GRÁFICA 4: DIMENSIONES DE ANÁLISIS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE LOS USUARIOS Y PARTES INTERESADAS



Fuente: Elaboración propia. Basada en el Sexto lineamiento SIGD. Caracterización y portafolio de bienes y servicios.

La identificación de los grupos de interés responde a las funciones misionales y a la situación actual de los sectores y grupos poblacionales hacia el cual dirige sus acciones, con el propósito de diagnosticar cada uno de ellos, para conocer cómo es su interacción directa e indirecta con cada entidad u organismo distrital, con el ánimo de lograr entender sus generalidades y particularidades. La norma ISO 26000 propone que para esta identificación las organizaciones podrían hacerse las siguientes preguntas:

GRÁFICA 5: PREGUNTAS DE REFERENCIA PARA IDENTIFICAR USUARIOS Y PARTES INTERESADAS



Fuente: Elaboración propia. Basada en La norma ISO 26000.

Tanto las dimensiones de análisis como las preguntas orientadoras permiten agrupar estos actores y priorizarlos de tal forma que se facilite la gestión de sus intereses y expectativas ¹¹. Lo anterior se realiza de acuerdo a la misionalidad de cada entidad u organismo distrital; de manera general para la totalidad de entidades del Distrito Capital, podrían identificarse las siguientes partes interesadas, sobre las cuales cada se deberá profundizar:

GRÁFICA 6: IDENTIFICACION BÁSICA DE PARTES INTERESADAS



11. Este proceso de priorización se articula también con la actividad “Centrar la atención en el usuario” del Componente de Elementos Transversales” establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea 2012 – 2017 para el orden territorial.

La importancia de las partes interesadas para el Sistema Integrado de Gestión, y por tanto para la responsabilidad social de la entidad, es que las entidades y organismos distritales deben adoptar acciones que integren en sus sistemas de gestión a las partes interesadas y tengan en cuenta el impacto de estas acciones en las generaciones futuras, contribuyendo al desarrollo sostenible de la ciudad, que garantice la sostenibilidad de las acciones, proyectos y políticas públicas.

Es así que la responsabilidad social en el Sistema integrado de Gestión debe permitir a las entidades distritales continuar en la transformación ética y transparente, teniendo en cuenta los diferentes grupos de interés y basando su gestión en el desarrollo sostenible de la ciudad.

2. MATERIAS FUNDAMENTALES

Tal como se explicó con anterioridad, el presente documento presentará de manera general, los elementos orientadores para el abordaje de las temáticas que abarca la responsabilidad social en las entidades distritales, a partir de las materias fundamentales establecidas en la ISO 26000:2010. Teniendo en cuenta el análisis y el alcance establecido para de cada materia fundamental, en el marco de la naturaleza de las entidades y organismos distritales, se consideró importante realizar una articulación de las mismas, para facilitar el desarrollo del tema, tal como se muestra a continuación.

TABLA 4: RESUMEN DE LA ARTICULACIÓN DE LAS MATERIAS FUNDAMENTALES PARA EL DISTRITO CAPITAL		
“MATERIAS FUNDAMENTALES ISO 26000”	ARTICULACIÓN EN EL DISTRITO	
Gobernanza de la Organización	Gobernanza	Gobernanza Corporativa
Participación activa y desarrollo de la comunidad		Gobernanza en Redes
		Gobernanza en el Territorio y Participación Ciudadana Incidente
Derechos Humanos	Derechos Humanos	Debida Diligencia
		Situaciones de Riesgo para los Derechos Humanos
		Evitar la Complicidad
		Resolución de Reclamaciones Asociadas a los Derechos Humanos
		Discriminación y Grupos Vulnerables
		Derechos Civiles y Políticos
Prácticas Laborales	Prácticas Laborales	Derechos Económicos, Sociales y Culturales
		Diálogo Social
		Relaciones Laborales
		Salud y Seguridad en el Trabajo
Medio Ambiente	Gestión Ambiental	Desarrollo Humano y Formación en el Lugar de Trabajo
Prácticas Justas de Operación	Transparencia y Anti-corrupción	
Asuntos de consumidores	Atención y Servicio a la Ciudadanía	

De esta forma, en el presente capítulo se desarrollarán las siguientes materias fundamentales:

Gráfica 7: MATERIAS FUNDAMENTALES PARA LAS ENTIDADES DEL DISTRITO



Fuente: Elaboración propia.

Para cada una de ellas se realizará la explicación del propósito o enfoque, se presentará la normatividad básica asociada y se mencionarán las herramientas o mecanismos de materialización, de acuerdo con las actividades que se encuentran en operación en las entidades y organismos distritales.

2.1 GOBERNANZA DE LA ENTIDAD U ORGANISMO DISTRITAL

2.1.1 Propósito de la Gobernanza

En un enfoque tradicional la administración de lo público se caracteriza por ser centralista y altamente tecnocrática. Esto quiere decir que no reconoce las realidades diversas de los territorios y es agenciada por técnicos que toman decisiones a partir de su conocimiento teórico y de información secundaria. En un enfoque participativo y democrático, se despliega una serie de dinámicas sociales y políticas que suponen el reconocimiento entre actores y diálogos diversos en la construcción de lo público y de una visión compartida de futuro.

La puesta en marcha de acciones de responsabilidad social con gobernanza de las organizaciones, tiene como propósito reconocer e involucrar a los actores sociales, técnicos y políticos, con los cuales se adelantan ejercicios de información, debate, consulta o concertación de aspectos generales o específicos de la gestión de cada entidad, de acuerdo con sus competencias y alcances.

En este sentido, mediante prácticas de gobernanza y buen gobierno cada entidad promueve la democratización de la gestión pública y la optimización de mecanismos de información, concertación y consenso, con los cuales se logra una articulación oportuna de los diferentes actores en términos de tiempo, alcances, capacidad de decisión y respuesta institucional.

La configuración de un esquema técnico-administrativo orientado a resultados y la inclusión de la comunidad, representan los dos ejes fundamentales mediante los cuales se construye un enfoque de Gobernanza en la gestión pública de la ciudad.

Este enfoque permite que, para las entidades y organismos distritales, sean identificables tres ámbitos básicos de la gobernanza: la gobernanza corporativa (interna a la entidad u organismo distrital), la gobernanza en redes (relación con aquellos actores institucionales del nivel distrital, departamental y nacional) y la gobernanza de la entidad en el territorio (externa a la entidad u organismo distrital, y orientada a los ciudadanos).

Gobernanza Corporativa

La gobernanza corporativa tiene como propósito promover las condiciones internas a la entidad u organismo distrital que permitan la consolidación de una cultura organizacional basada en principios y valores coherentes con los establecidos para la Responsabilidad Social (Tabla 3), que facilite el desarrollo de su objeto social de manera armónica y articulada, así como la construcción de una identidad institucional, tanto interna como externa. Por tal motivo, la forma en la que se toman las decisiones en la entidad, es decir, el estilo de dirección y la responsabilidad y autoridad, así como la comunicación organizacional interna, juegan un papel fundamental para la construcción y consolidación de la gobernanza corporativa.

Gobernanza en redes

La gobernanza en redes hace referencia a la capacidad que tiene la entidad u organismo distrital para organizarse y articularse con otras entidades con las que tiene objetivos comunes, o que hacen parte de su cadena de valor.

Para las entidades y organismos distritales es de gran importancia contar con alianzas estratégicas y relaciones de fortalecimiento interinstitucional que permitan la formulación de políticas y estrategias articuladas para dar respuesta coherente a las necesidades de la ciudad. En este sentido, los mecanismos e instancias de coordinación interinstitucional, ya sea sectorial, intersectorial o con entidades departamentales, municipales y/o nacionales, se configuran como requisito para poder desarrollar programas y proyectos de ciudad.

Asimismo, este aspecto se relaciona con la generación de alianzas estratégicas y de corresponsabilidad para dar cumplimiento a objetivos compartidos o que requieren de articulación entre competencias de diferentes entidades, con el fin de garantizar el cumplimiento de sus respectivas misionalidades, y se genere el valor agregado esperado para la ciudad.

Gobernanza de la entidad en el territorio

En el caso de la gobernanza de la entidad u organismo distrital en el territorio, las acciones públicas se descentralizan y la planeación se realiza principalmente con la ciudadanía, desde el territorio, a partir de sus lecturas de la realidad y sus propuestas. Esto se traduce en un compromiso con el desarrollo de la ciudad y sus habitantes, la cual es posible en la medida en que cada entidad define tanto los diferentes niveles de intervención de sus procesos (barrios, UPZ, localidades, zona urbana o rural, distrito, etc.), como los escenarios de consenso y participación en la toma de decisiones en cada nivel, articulado a la identificación de sus usuarios y partes interesadas. Esto implica que la participación se convierte en un elemento que da lugar a formas democráticas para la toma de decisiones.

La participación ciudadana es un ejercicio público de interlocución entre la Administración y la ciudadanía, orientado a la materialización de un derecho fundamental que se garantiza y promueve, mediante el diseño de estrategias y metodologías participativas en la función de la misionalidad, los procesos y el ciclo PHVA establecido en cada entidad.

Este proceso consiste en construir de manera conjunta entre la ciudadanía y las autoridades distritales y locales, escenarios participativos con la finalidad de poner en marcha los instrumentos de diálogo y concertación sobre aspectos generales o específicos de diferentes programas, proyectos o acciones institucionales, de acuerdo con los alcances definidos por la Constitución y las leyes colombianas.

El proceso se materializa a través de escenarios de debate ciudadano y pedagogía social, en donde las personas participantes incorporarán a través del diálogo de saberes y el reconocimiento de las diferentes perspectivas, sus visiones de futuro frente al planeamiento de acciones o iniciativas que impacten positivamente a la ciudad.

En este sentido, el territorio juega un papel preponderante, pues es en él en el que se desarrollan las dinámicas entre actores y agentes, donde tienen lugar las problemáticas y se desarrollan las políticas, programas y proyectos para satisfacer las demandas ciudadanas. Por tal motivo, el fortalecimiento de la territorialización de la inversión pública, acompañada de la participación ciudadana como proceso de concertación, legitiman la actuación administrativa, siendo indispensables para la construcción de gobernanza en el territorio.

2.1.2 Normatividad Básica Asociada.

Como fines esenciales del Estado, la Constitución Política de Colombia establece que éste debe servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la nación (Artículo 2).

Contar con un modelo administrativo que tenga un carácter democrático, participativo, transparente y eficaz es esencial para mejorar las condiciones de vida de los ciudadanos y para estimular la confianza en la manera como se gobierna. Si bien no existen normas expresas en la legislación colombiana que determinen el alcance y propósitos de la Gobernanza, sí las hay en materia de participación ciudadana, democratización de la gestión pública, territorialización de la inversión, el sistema de coordinación distrital, la responsabilidad y autoridad, el estilo de dirección, los compromisos y protocolos éticos y la comunicación organizacional.

Sistema de Coordinación Distrital

El Título III del Acuerdo Distrital 257 de 2006 establece el Sistema de Coordinación Distrital, que “es el conjunto de políticas, estrategias, instancias y mecanismos que permiten articular la gestión de los organismos y entidades distritales, de manera que se garantice la efectividad y materialización de los derechos humanos, individuales y colectivos, y el adecuado y oportuno suministro de los bienes y la prestación de los servicios a sus habitantes” (Artículo 32). Asimismo, establece las instancias de dicho sistema, siendo el Consejo de Gobierno Distrital, el Consejo Distrital de Seguridad, los Consejos Superiores de la Administración Distrital, los Comités Sectoriales de Desarrollo Administrativo y las Comisiones Intersectoriales, aquellas asociadas a facilitar la toma de decisiones que competen a diferentes entidades distritales.

Código de Ética, Responsabilidad y Autoridad, Estilo de Dirección y Comunicación Organizacional

Las entidades y organismos distritales cuentan con niveles de responsabilidad y autoridad, reflejadas tanto en los cargos de la planta de personal (Directivo, Asesor, Profesional, Técnico y Asistencial), como en las funciones o actividades desempeñadas por cada uno de los colaboradores. Asimismo, en el marco de la implementación del Sistema Integrado de Gestión (Decretos Distritales 651 y 652 de 2011, y otras normas relacionadas) las entidades y organismos distritales deben definir las responsabilidades y autoridad para la toma de decisiones ¹², así como se establecen requisitos para la comunicación organizacional (los cuales se articulan con lo establecido en el MECI 2014 ¹³) y para el establecimiento del código de ética en las entidades y organismos distritales.

Participación Ciudadana

En relación con la participación ciudadana incidente, considera la Corte Constitucional que los procesos de planeación “... deben ser, en lo posible, participativos, puesto que uno de los fines esenciales del Estado es ‘facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política y administrativa de la Nación’ (CP, artículo 2)” ¹⁴.

La participación ciudadana en Bogotá ésta definida por la Política Pública de Participación y un sistema que la desarrolla, con base en lo reglamentado por los Decretos Distritales 448 de 2007 y 503 de 2011. Específicamente, el Decreto Distrital 448 de 2007 reglamenta “el Sistema Distrital de Participación Ciudadana como un mecanismo de articulación entre la administración distrital, las instancias de participación, las organizaciones sociales y comunitarias y redes, asociaciones, alianzas –temporales y permanentes, con el fin de garantizar el derecho a la participación en las políticas públicas del Distrito Capital de Bogotá”.

Asimismo, los Acuerdos Distritales 12 de 1994 y 13 de 2000, acatando lo establecido por la Ley 152 de 1994, establecen, en su orden, el marco normativo para la participación ciudadana en la formulación, aprobación, ejecución, seguimiento y evaluación de los Planes de Desarrollo Distrital y Locales. Con este marco organizativo de la participación, se asegura la existencia de diversos espacios, de ámbito distrital y local, en los que la ciudadanía y las organizaciones que la representan, hacen efectiva su participación en la discusión de los asuntos de interés público e inciden en la formulación, ejecución, seguimiento y evaluación de las políticas públicas.

12. La Comisión Intersectorial aprobó el “Primer Lineamiento: Niveles de Responsabilidad y Autoridad en el Sistema Integrado de Gestión”, en el cual se presenta un modelo de Acto Administrativo de responsabilidad y autoridad.

13. La Comisión Intersectorial aprobó la matriz de articulación SIG – MECI 2014, con el objetivo de facilitar el abordaje del tema para las entidades y organismos distritales.

14. Corte Constitucional; Sentencia C-191/96; Disponible en: <http://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/1996/c-191-96.htm>

Es así como, en el ámbito distrital, encontramos diversos espacios constituidos de acuerdo a cada sector, como lo son los Consejos Consultivos o el Consejo Territorial de Planeación Distrital-CTPD.

Finalmente, en el ámbito Local, se encuentran las Juntas de Acción Comunal, así como las instancias pertenecientes a los Sistemas Locales de Participación (Consejos locales de educación, juventud, discapacidad, comités locales ambientales, comités de salud, red de Derechos Humanos, los consejos de propiedad horizontal, entre otros), y las diferentes organizaciones poblacionales, comunitarias, ambientales, sociales, culturales y políticas que representan los espacios en donde se encuentran y se reconocen los actores de la participación ciudadana, con el propósito de articularse y proponer estrategias y formas de desarrollar la deliberación, concertación, evaluación, seguimiento y control social frente a los asuntos públicos.

Una ampliación de esta normatividad se puede consultar en el “Séptimo Lineamiento: Procedimiento de Participación Ciudadana” aprobado por la Comisión Intersectorial del Sistema Integrado de Gestión Distrital.

Territorialización de la Inversión.

En el tema de territorialización de la inversión, el Decreto Distrital 101 de 2010 “por medio del cual se fortalece institucionalmente a las Alcaldías Locales, se fortalece el esquema de gestión territorial de las entidades distritales en las localidades, se desarrollan instrumentos para una mejor gestión administrativa y se determinan otras disposiciones”, establece el soporte normativo, especialmente a través de sus Artículos 9 y 14, este último modificado por el Artículo 1 del Decreto Distrital 453 de 2010.

Con base en esta normativa, la Secretaría Distrital de Gobierno y la Secretaría Distrital de Planeación expedieron la Circular 13 del 20 de agosto de 2014 a través de la cual se imparten “lineamientos para la elaboración del anexo de territorialización de la inversión 2015 establecido por el Decreto 101 de 2010”, en la cual se establecen, entre otros, los criterios para la territorialización de la inversión, y el proceso metodológico para realizar este ejercicio.

2.1.3 Mecanismos y Estrategias de Materialización

Los procesos de toma de decisiones que se surten en virtud de la gestión de instrumentos y procesos de planeación, reconocen la existencia de actores sociales, técnicos y políticos, por lo que los mecanismos y estrategias de responsabilidad social que asumen las entidades para garantizar un alto nivel de gobernanza en la toma de decisiones, son fundamentales en el objetivo de ganar consenso institucional, económico, político y social, en tanto las formas de actuación de la entidad reconocen las particularidades de cada actor en torno al proceso a adelantar.

De esta forma, a continuación se resumen los principales aspectos para la materialización de los tres enfoques de gobernanza anteriormente descritos (Tabla 5)

"TABLA 5: MATERIA FUNDAMENTAL: GOBERNANZA RESUMEN DE MECANISMOS Y HERRAMIENTAS DE MATERIALIZACIÓN"		
ARTICULACIÓN EN EL DISTRITO		
ASUNTO	HERRAMIENTA DE MATERIALIZACIÓN	OBSERVACIONES
Gobernanza Corporativa	"Responsabilidad y Autoridad. Estilo de Dirección. Comunicación Organizacional Interna. Acuerdos, compromisos y Protocolos Éticos."	Hace referencia a las estrategias que permiten la coordinación interna de la entidad u organismo distrital para la toma de decisiones, así como la definición y cumplimiento de principios y valores, tendientes a la consolidación de una cultura organizacional y una identidad institucional. La comunicación organizacional interna tiene un papel fundamental en este asunto.
Gobernanza en Red - Coordinación Interinstitucional	"Consejo de Gobierno. Consejos Superiores de la Administración Distrital. Comités Sectoriales de Desarrollo Administrativo. Comisiones Intersectoriales. Otras instancias de coordinación interinstitucional, de carácter regional o nacional."	La coordinación interinstitucional es un aspecto necesario para la toma de decisiones de ciudad.
Gobernanza en el Territorio y Participación Ciudadana.	"Territorialización. Participación Ciudadana Incidente."	Para las entidades y organismos distritales es de gran importancia la gobernanza en el territorio, como mecanismo para propiciar el desarrollo territorial.

Gobernanza Corporativa

La responsabilidad social institucional en el marco de la Gobernanza, está sustentada en los principios contenidos en los respectivos acuerdos, compromisos, protocolos éticos o códigos de buen gobierno de la entidad u organismo distrital, los cuales deben tenerse en cuenta en la totalidad de las decisiones y acciones que se desarrollen en la misma, motivo por el cual la responsabilidad y autoridad y los flujos de información y comunicación para la toma de decisiones son la forma de materialización de este asunto.

La Comisión Intersectorial del SIG aprobó el "Primer Lineamiento: Responsabilidad y Autoridad en el Sistema Integrado de Gestión", como orientación para las entidades y organismos distritales en la definición de los niveles de responsabilidad asociados a la toma de decisiones. Asimismo, una buena gobernanza corporativa debe estar acompañada por procesos de comunicación claramente definidos al interior de la organización; en este marco, la mencionada comisión aprobará el "Décimo Séptimo Lineamiento: Manual de Comunicaciones", en el que se detallan los aspectos clave para el fortalecimiento de la comunicación organizacional, tanto interna como externa.

Gobernanza en Red (Coordinación Interinstitucional)

Los problemas sociales son complejos y multicausales, razón por la cual la administración pública distrital debe abordarlos desde esta perspectiva. En este sentido la coordinación intra e interinstitucional se convierte en un mecanismo a través del cual se logra la articulación de actores entorno a un mismo tema. La coordinación interinstitucional se materializa en las instancias de coordinación distrital definidas para la toma de decisiones respecto a diferentes temáticas. Estas instancias deben ser potencializadas para que cumplan con sus funciones a cabalidad, y sean espacios de orientación para la definición de los planes de las diferentes entidades y organismos distritales. De hecho esta coordinación puede ser un requisito para poder definir estrategias tendientes a la gobernanza de las entidades en el territorio.

Gobernanza de la entidad u organismo distrital en el territorio.

Se propone que las decisiones e intervenciones que adelanten las entidades, estén basadas en la participación ciudadana, en la garantía de los derechos, en las acciones de incidencia en el marco de las políticas públicas, en la transformación del Estado en función de lo público, en la promoción de prácticas de exigibilidad de derechos, en la vía de profundizar la democracia en la ciudad, en dar respuesta a las demandas sociales y en generar alianzas de corresponsabilidad para llevar a cabo su misionalidad.

Como se ha expresado con anterioridad, la planeación participativa, se constituye como un proceso para orientar los recursos existentes al mejoramiento de las condiciones de vida de una sociedad, partiendo de las necesidades reales de la población, el territorio y la garantía de los derechos, en un escenario en el cual intervienen actores técnicos, sociales y políticos, lo cual contribuye al fortalecimiento institucional y a la cualificación ciudadana mediante el mejoramiento en el desempeño de las acciones públicas, la construcción democrática de una visión de ciudad, la descentralización, el desarrollo local y la orientación programática de la participación ciudadana.

Lo anterior exige el reconocimiento de actores, con el propósito que los diferentes planes, programas y proyectos respondan a las expectativas de la ciudad, promoviendo una estrategia de involucramiento de los actores mediante corresponsabilidad y alianzas, asegurando que las decisiones atiendan las necesidades territoriales que surgen de la expresión ciudadana. En este sentido, la territorialización¹⁵ es un proceso que no debe estar separado de la participación ciudadana incidente, para garantizar la materialización de la gobernanza en el territorio, puesto que el logro de los resultados en esta materia es producto de la aplicación de las siguientes estrategias:

- **Contextualización:** Combina información, comunicación y pedagogía social, con el fin de ofrecer elementos para un debate público. Se trata de sensibilizar a los diversos actores de la ciudad en el reconocimiento del instrumento y/o proceso de planeación, pero a su vez, reconocer las características particulares, intereses y procesos de los actores involucrados. Esta estrategia se articula con el análisis de contexto que realizan las entidades y organismos distritales para los ejercicios de planeación estratégica y gestión del riesgo¹⁶.
- **Debate público:** Comprende los diferentes espacios y posibilidades para el diálogo entre actores (Técnicos, sociales y políticos), con el propósito de promover la construcción de consensos y el reconocimiento de disensos basado en la primacía del interés general sobre el particular. Esta estrategia se articula con el desarrollo de los ejercicios de participación ciudadana¹⁷.
- **Gestión programática:** estrategia basada en la consolidación de cronogramas y agendas articuladas en los diferentes niveles de intervención, que permitan realizar acciones de forma organizada, coherente y ajustada

15. La territorialización se entiende como la identificación, diagnóstico y formulación de acciones diferenciadas dentro de cada uno de los procesos de la entidad, vinculadas con las políticas y programas de los otros sectores de la actividad pública distrital, de manera que se logre la convergencia de servicios y la satisfacción plena de los derechos ciudadanos, tanto en las zonas urbanas como en las rurales, con el propósito de afianzar los objetivos y metas de las Políticas Públicas, en términos de territorio y población, con el ánimo de construir alianzas con los diferentes actores, las organizaciones y con la Administración Distrital y local.

16. Para abordar este tema, existen diferentes metodologías, como la Guía de Gestión del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública y la Guía de Riesgos de la Veeduría Distrital y la ISO 31000.

17. La Comisión Intersectorial del SIG aprobó el “Séptimo Lineamiento: Procedimiento de Participación Ciudadana”, en el que se hace referencia a la normatividad asociada, mecanismos de participación, y se presenta un modelo de procedimiento de participación ciudadana.

a los tiempos de la planeación, a los objetivos programados y las necesidades de la ciudadanía. Esta estrategia se articula con la coordinación interinstitucional que realizan las entidades y organismos distritales para el desarrollo de sus funciones y procesos.

- **Sistematización y evaluación:** Es el registro y análisis de los acuerdos producidos en los diferentes escenarios, con el fin de documentar y facilitar su incorporación a los respectivos instrumentos y procesos institucionales que convocan a la ciudadanía a concertar, informar o consultar. Esta estrategia se articula con el sistema de medición y monitoreo con que deben contar las entidades y organismos distritales.
- **Retroalimentación:** Consiste en la oportunidad de entregar a las diferentes partes interesadas y actores de la ciudad, los avances y resultados de los procesos de planeación, respondiendo al compromiso de la administración de generar confianza a la ciudadanía y promover la transparencia en la gestión pública. Esta estrategia se articula con la rendición de cuentas que realizan periódicamente las entidades y organismos distritales.

Ahora bien, el marco metodológico contenido en los procesos de participación de cada entidad debe tener orientaciones y lineamientos generales para armonizar la participación ciudadana con los procesos misionales de cada entidad. En este sentido, parte de la responsabilidad social que asume la entidad requiere por un lado, asegurar que la ciudadanía Bogotana cuente con la información, los espacios y los mecanismos adecuados para lograr una articulación oportuna en términos de tiempo, alcances, insumos y orientaciones metodológicas, y por otro lado, la existencia de interlocución y articulación interinstitucional entre las entidades respecto a la coordinación de las intervenciones tanto en el instrumento como en el proceso de participación ciudadana. Por tal razón, la participación ciudadana incidente se convierte en una estrategia clave para el desarrollo del debate público generado en el territorio.

Como punto de partida para el diseño e implementación de la ruta metodológica de participación ciudadana, se hace necesario tener en cuenta las siguientes premisas comunes a todas las entidades:

- La implementación de las estrategias de participación requieren de la articulación y concurso de los diferentes sectores de la Administración Distrital, de las localidades y de la ciudadanía.
- Es preciso que los procesos de participación definan alcances y niveles de incidencia e interlocución (información, consulta, concertación) entre la Administración y la ciudadana, identificando y definiendo actores, instancias, principios y estrategias establecidos en la Política Pública de Participación de la ciudad; de igual forma es conveniente aprovechar y potenciar las experiencias y resultados significativos de los diferentes ejercicios sectoriales, territoriales y poblacionales en materia de planeación y ordenamiento territorial.
- El proceso de participación debe considerar los elementos característicos y particulares de los diferentes territorios de la ciudad en sus dimensiones urbana, rural, ambiental, poblacional, entre otras.
- Para lograr la incorporación de las propuestas ciudadanas en los instrumentos de planeación, éstas se deberán validar técnicamente, determinando su viabilidad, pertinencia y la competencia del instrumento para adoptarla y dar respuesta en el marco del modelo de las políticas y normas.
- Los lineamientos y las orientaciones contenidas en las estrategias deben reconocer la autonomía de las instancias y niveles de planeación y participación ciudadana, así como las competencias a ellos asignadas en el proceso de gestión de instrumentos de planeación como el Plan de Desarrollo Distrital y el Plan de Ordenamiento Territorial.

- Las estrategias de participación ciudadana deben estar sustentadas en una lógica de proceso y lograr la eficacia material del derecho a la participación. Por lo tanto, se debe contemplar como mínimo el desarrollo de los componentes de contextualización, deliberación, sistematización y retroalimentación. Es este sentido la participación no se agota en un solo espacio o encuentro, sino que cubre las posibilidades de un proceso participativo del que se pueda referir su incidencia en el mediano y largo plazo.

Para el desarrollo del procedimiento de participación ciudadana, es importante adelantar las siguientes actividades, las cuales dan lugar a la materialización del derecho a la participación, en coherencia con el “Séptimo Lineamiento: Procedimiento de Participación Ciudadana”¹⁸:

- a)** Elaboración del cronograma. La entidad a su interior define el cronograma de las actividades de participación correspondientes a sus instrumentos o procesos y lo comunica. Para tal fin, debe tener en cuenta los temas incluidos en la agenda de la entidad, que requieran de estrategias y metodologías de participación y comunicación. Adicionalmente, se deben designar previamente a los profesionales o enlaces por dependencia, que den cuenta de las necesidades y aporten al procedimiento.
- b)** Revisión de documentos. El grupo de trabajo conformado por el área a cargo de cada entidad deberá revisar el protocolo, documento técnico o marco normativo de los instrumentos o estrategias.
- c)** Elaboración del documento de la metodológica de participación. Este documento debe contener como mínimo los siguientes aspectos:
 - Descripción del instrumento
 - Objeto y alcances de la participación
 - Población objetivo y ámbito geográfico
 - Convocatoria y publicidad
 - Temáticas y metodología de debate
 - Captura de información
 - Sistematización
 - Requerimientos logísticos y operativos
- d)** Construcción de la agenda de trabajo. Se establece la agenda de trabajo de la estrategia y/o metodología, los contenidos, las personas a convocar y responsables de cada actividad; Se requiere además concertar aspectos metodológicos y operativos con actores sociales e institucionales (sectores y/o Alcaldías Locales).
- e)** Implementación de la estrategia. Definida la metodología final, el grupo de trabajo de cada entidad, implementa las actividades de la estrategia, de acuerdo con los roles definidos (logística, convocatoria, evento, sistematización, etc.).
- f)** Sistematización de propuestas y definición de acciones de incorporación. Terminada la actividad de participación, el área a cargo realiza la sistematización de las propuestas de la ciudadanía o los acuerdos logrados, adelantando la valoración técnica y su correspondiente incorporación. Este bien podría ser el resultado de un proceso de planificación participativa, que involucra a la ciudadanía, actores sociales, instancias de planeación y servidores públicos de la Administración Distrital.

18. La Comisión Intersectorial del SIG aprobó el “Séptimo Lineamiento: Procedimiento de Participación Ciudadana” en el que se entrega un procedimiento modelo para este tema, donde se tienen en cuenta las consideraciones expresadas para esta materia fundamental.

- g)* Seguimiento. Realizar el seguimiento del proceso de sistematización y revisar el ejercicio de valoración.
- h)* Informe de implementación (incorporación). Terminado el proceso el área a cargo de cada entidad elaborará el informe de resultados de implementación de la estrategia.
- i)* Informe final de estrategias. Deberá consolidarse el informe final de resultados de todas las estrategias diseñadas e implementadas durante el año, aplicando indicadores de incidencia y alcances de la participación ciudadana en la planeación urbana y rural de la ciudad.

Para desarrollar lo anteriormente expuesto, las entidades y organismos distritales pueden fortalecer las acciones que desarrolla, asociadas a los siguientes elementos:

- Comunicación e información: Sistemas de información de fácil acceso, información real y actualizada, canales de comunicación entre los actores y las diferentes entidades, seguimiento a políticas y planes, rendición de cuentas, entre otros.
- Debate, disenso y consenso: Agendas de diálogo, reconocimiento de actores e intereses, escenarios de discusión, capacidad de concertación, definición de acuerdos, propósitos comunes, interés colectivo, entre otros.
- Sostenibilidad y sustentabilidad: Procesos de planeación continuos, reconocimiento y empoderamiento de los espacios, voluntad institucional, disponibilidad de recursos financieros y humanos, mirada a mediano y largo plazo, entre otros.
- Capacidad técnica y logística: Precisión conceptual y metodológica de procesos y procedimientos, definición de protocolos, aplicación de instrumentos, ubicación de espacios de participación ciudadana, entre otros.
- Formación ciudadana: Fomento de prácticas y principios de la democracia participativa, promoción del trabajo en equipo, visión holística, control social, las iniciativas ciudadanas, entre otros.

2.2 DERECHOS HUMANOS

2.2.1 Propósito

Derechos Humanos (DDHH) es una de las materias fundamentales en la norma técnica ISO 26000, y plantea como base el cumplimiento de unos asuntos como son la debida diligencia, las situaciones de riesgo para los Derechos Humanos, evitación de la complicidad, la resolución de reclamaciones, discriminación y grupos vulnerables, Derechos civiles y políticos, Derechos Sociales, Económicos y Culturales (DESC) y los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

En este sentido, este capítulo define las principales líneas que las entidades del Distrito en el marco de la Constitución, la ley colombiana y el bloque de constitucionalidad deben tener en cuenta para garantizar a las personas los Derechos Humanos y evitar el abuso por el Estado y las partes interesadas, a través de los asuntos estratégicos que la ISO 26000 : 2010 ha considerado.

2.2.2 Normatividad Básica

Los Derechos Humanos, pasan por distintas generaciones en su comprensión. Es así, como los Derechos de primera generación abarcan los contenidos en la Carta Fundamental de Derechos Humanos de la ONU aprobada en 1948. Los Derechos de segunda generación, competen al Pacto de los Derechos Sociales, Económicos y Culturales (DESC) aprobados en 1966. De otra parte, están los Derechos de tercera generación, asociados a los derechos colectivos y a la libre autodeterminación (tanto individual como de los pueblos) Incluidos en este grupo de derechos se encuentran los Derechos de los Pueblos Indígenas y Tribales. Y los de cuarta generación, abarcan el trato ético hacia los animales y la protección a las especies en vías de extinción. La GTC - 180 propone un núcleo básico de Derechos Humanos, teniendo en cuenta los derechos de primera y segunda generación. Por tal motivo se considera pertinente traer a colación lo establecido en esta norma para abordar la materia fundamental de derechos humanos.

El Estado colombiano debe garantizar el ejercicio pleno de los derechos humanos; pero, más allá de la relación entre Estado e individuo, existen otro tipo de relaciones que pueden afectar la garantía plena de estos derechos, y se trata de la relación del Estado “con grupos de actores que afectan o se afectan por la actividad de la organización”¹⁹. Dicha afectación se traduce en términos de impactos negativos recíprocos, los cuales el Estado debe identificar para generar relaciones de cooperación y compromisos ampliamente diferenciados entre las partes interesadas²⁰.

Los 8 asuntos en Derechos Humanos desarrollados por la ISO 26000:2010, ofrecen los puntos estratégicos a ser tenidos en cuenta a la hora de la implementación de un Sistema de Responsabilidad Social. Sin embargo, en este aparte sólo se tendrán en cuenta los 7 primeros, pues el “asunto 8 – Principios y derechos fundamentales en el trabajo” se abordará en la materia fundamental de “prácticas laborales”.

Asunto 1. Debida diligencia. La debida diligencia hace referencia a que los asuntos (negocios, actividades) deben tratarse con el cuidado que las personas suelen emplear en sus negocios propios²¹. Desde este punto de vista, las organizaciones tienen la responsabilidad de desarrollar sus actividades de manera tal que se dé respuesta oportuna a las necesidades de la ciudadanía, y se prevean y manejen los impactos reales o potenciales que genera en desarrollo de sus funciones y objeto social. Por tal motivo, este aspecto está directamente relacionado con la entrega de bienes y prestación de servicios, articulado con el Subsistema de Gestión de Calidad.

Asunto 2. Situaciones de riesgo para los derechos humanos. Existen circunstancias ligadas a las actividades de las organizaciones que pueden generar un riesgo en el marco del cumplimiento de los derechos humanos. La toma de decisiones debe ser revisada permanentemente a la luz de posibles acciones inconstitucionales por falta de procedimientos, garantías, acciones u omisiones que vayan en detrimento de los derechos humanos. Por ejemplo, es importante tener en cuenta los tratados internacionales como el Convenio 169 de la OIT, el cual Colombia ratificó por medio de la Ley 21 de 1991, que requiere procesos de Consulta Previa, Libre e Informada con los pueblos indígenas y tribales antes de realizar proyectos que los afecten.

19. ICONTEC INTERNACIONAL. Guía técnica colombiana. GTC 180. 2008, Pg. 10.

20. Op. Cit. Pág. 11.

21. El Artículo 63 del Código Civil distingue tres especies de culpa o descuido basándose en el cuidado que se debe tener al momento de manejar los asuntos de otros, relacionándolo con la forma de tratar los asuntos propios.

Asunto 3. Evitar la complicidad. La complicidad está ligada a la acción u omisión por parte del Estado que impide cumplir con la función de proteger, respetar y garantizar los derechos de las personas, por lo que tiene se relaciona con aquellas situaciones en las que el Estado, a través de sus instituciones, conoce de la existencia de situaciones de falta frente a la atención de población vulnerable. De esta forma las entidades y organismos distritales, deben prevenir y controlar desde el cumplimiento de sus funciones y objeto social aquellas situaciones relacionadas con la esclavitud, trata de personas, daño ambiental, corrupción, y todas aquellas acciones que susciten complicidad directa, beneficiosa o tácita.

Asunto 4. Resolución de reclamaciones. Cada organización debe tener un marco de gobernanza, a la luz de los preceptos de los Derechos Humanos, desde el cual, las relaciones con las partes interesadas sean claras y no haya posibilidad de reclamaciones futuras por malas actuaciones. Los procedimientos que las organizaciones creen para regular las relaciones internas y externas, deben tener una vigilancia desde la Constitución y la Ley, para favorecer la equidad, la compatibilidad con los tratados internacionales en derechos humanos, con las políticas sociales y deben fomentar la participación, el diálogo y la mediación.

Colombia como Estado Social de Derecho tiene los siguientes mecanismos para la protección de los Derechos Humanos en el territorio nacional:

Derecho de petición. Es el Derecho que tienen los ciudadanos a presentar solicitudes respetuosas ante autoridades, organizaciones o empresas de carácter privado y/o prestador de servicios con el fin de obtener una resolución sobre un derecho fundamental. Cuando un Derecho de Petición, no es resuelto, el Derecho a proteger puede ser tutelado.

Tutela. Es el mecanismo que protege un Derecho Constitucional fundamental de manera inmediata, cuando hay vulneración o violación del mismo.

Habeas Corpus. Protege el Derecho a la libertad individual, cuando una persona es capturada sin las garantías constitucionales y/o legales, o cuando se excede el tiempo establecido de la privación de la libertad.

Habeas data. Protege el Derecho al buen nombre. Todas las personas tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar informaciones que dispongan bases de datos y archivos en entidades públicas y entidades bancarias.

Acción de cumplimiento. Obliga al cumplimiento de un fallo, una sentencia o una norma con fuerza de ley por parte de las autoridades competentes.

Acción popular. Defiende los derechos e intereses colectivos, buscando evitar o mitigar un peligro o daño y reparar las afectaciones causadas.

Acción de Grupo: Mecanismo cercano a las acciones populares, pero se diferencia en cuanto a que están instituidas para proteger a mínimo veinte personas, que han sido afectadas por la misma causa. Tiene carácter indemnizatorio, es decir, que con ella se puede conseguir el pago de una suma de dinero para reparar los daños ocasionados.

De otra parte, el estado colombiano creó la institucionalidad para la vigilancia de la garantía de los Derechos Humanos, es así como en el territorio nacional existen las personerías municipales, la Defensoría del Pueblo, la Procuraduría y las oficinas de Derechos Humanos.

Asunto 5. Discriminación y grupos vulnerables. La discriminación es un fenómeno psicosocial en el que un individuo, grupo o institución dan un trato diferenciado a una persona, grupo o colectivo, dadas sus condiciones sociales, físicas, su edad, raza, género, ideología, sexo u orientación sexual; si esta discriminación produce desigualdad económica o social, se habla de una discriminación negativa que como resultado produce personas y/o grupos vulnerables; pero, si el trato diferenciado se hace con el fin de producir condiciones de igualdad económica o social se habla de la discriminación positiva (acción afirmativa)

El artículo 7 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, establece que “Todos son iguales ante la Ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la Ley. Todos tienen derecho a igual protección contra toda discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación”. De otra parte, el artículo 13 de la Constitución Política invoca:

“Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan”

Debido a la necesidad de adoptar medidas de acción afirmativa, la Corte Constitucional ha indicado en diversas sentencias y autos que en Colombia existen sujetos de especial protección constitucional, que preferentemente y debido al estado de cosas inconstitucional se le deben garantizar plenamente sus derechos, entre este grupo se encuentran los niños, niñas, adolescentes y jóvenes, las mujeres, las personas mayores, personas en condición de discapacidad, grupos étnicos, personas privadas de la libertad, personas del sector LGBTI y habitantes de la calle.

Asunto 6. Derechos civiles y políticos. La perspectiva de los Derechos Humanos cambia en la medida en que la vida en las sociedades mundiales se transforma y el ideario ético también. Desde la Carta de los Derechos del Hombre y el Ciudadano en 1789 hasta nuestros días, los mínimos para el bienestar humano se replantean cada vez que los marcos de valoración de la vida individual y colectiva lo hacen. Los puntos de inflexión que han hecho que la perspectiva de los Derechos cambie, han sido aquellas situaciones que representan serias afectaciones a la dignidad humana, como la guerra, la tortura, la trata de personas, la explotación a todo nivel, nuevas situaciones de esclavitud y todo aquello que constriñe la libertad.

En Colombia, los derechos civiles y políticos constituyen aquellos que históricamente fueron las primeras reivindicaciones que realizó el individuo frente al poder absoluto del Estado para asegurar su libertad e igualdad. (Martínez, 2010)

Por lo tanto, hacen parte del bloque de constitucionalidad y establece como los mínimos jurídicos el derecho a la vida, al debido proceso, al libre desarrollo de la personalidad y el derecho a la no esclavitud, tortura y tratos crueles. En la tabla 6, se especifican algunos mecanismos para su materialización.

Asunto 7. Derechos económicos, sociales y culturales (DESC). Como Derechos de segunda generación, tienen como objetivo garantizar el bienestar económico, el acceso al trabajo, la cultura y la educación. En Colombia, estos derechos se establecen en el Capítulo 2 de la Constitución Política, y se pueden resumir de la siguiente forma:

- Derecho a la seguridad social y a obtener la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales.
- Derecho al trabajo en condiciones equitativas y satisfactorias.
- Derecho a formar sindicatos para la defensa de sus intereses.
- Derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure a ella y a su familia la salud, alimentación, vestido, vivienda, asistencia médica y los servicios sociales necesarios.
- Derecho a la salud física y mental.
- Durante la maternidad y la infancia toda persona tiene derecho a cuidados y asistencia especiales.
- Derecho a la educación en sus diversas modalidades.
- La educación primaria y secundaria es obligatoria y gratuita.

2.2.3 Mecanismos Y Herramientas De Materialización

Como se evidencia en la Tabla 3, si bien “Derechos Humanos” es una materia fundamental en el marco de la Responsabilidad Social, también hace parte de los principios establecidos en la norma de referencia (Respeto a los derechos humanos); en este sentido, su materialización implica asumir como parte de la totalidad de las acciones que se desarrollan en la entidad el respeto de los derechos humanos.

Las entidades y organismos distritales en la mayoría de los casos tienen como parte de su objeto social la protección o garantía de uno o varios de los derechos humanos, y como tal debe ser presentada su actividad; no obstante lo anterior, es necesario que las entidades y organismos distritales realicen el análisis de aquellos aspectos relacionados especialmente con los asuntos “situaciones de riesgo para los derechos humanos” y “evitar la complicidad”, aspectos que están directamente relacionados con los posibles efectos negativos que se pueden generar a los usuarios y/o partes interesadas, y que exigen de un manejo por parte de éstas, como se explicó con anterioridad.

En la tabla 6 se resumen algunos de los elementos de materialización de esta materia fundamental, los cuales se encuentran en articulados con las demás materias fundamentales de la ISO 26000:2010 y con el Sistema Integrado de Gestión.

**“TABLA 6:
MATERIA FUNDAMENTAL: DERECHOS HUMANOS
RESUMEN DE MECANISMOS Y HERRAMIENTAS DE MATERIALIZACIÓN”**

ASUNTO	HERRAMIENTA DE MATERIALIZACIÓN	OBSERVACIONES
Debida diligencia.	Subsistema de Gestión de Calidad	Teniendo en cuenta que la debida diligencia hace referencia a la forma de tratar los asuntos propios de las entidades y organismos distritales, el Subsistema de Gestión de Calidad es la herramienta a través de la cual se especifican los procesos, procedimientos, protocolos y planes para entregar a la ciudadanía los bienes y servicios, en el marco de su objeto social.
Situaciones de riesgo para los derechos humanos.	Gestión efectiva de riesgos, específicamente en relación con aquellos casos en los que se pueda presentar la vulneración de derechos humanos.	Es importante articular la identificación de riesgos con la identificación de usuarios y partes interesadas, en especial en aquellos casos en los que se presente una posible afectación negativa a un grupo, causada por el ejercicio normal de las funciones de la entidad u organismo distrital.
Evitar la complicidad.	<ul style="list-style-type: none"> - Subsistema de control interno. - Mecanismos de control ciudadano (por ejemplo veedurías ciudadanas) - Evaluación de políticas con participación ciudadana - Políticas anticorrupción - Manuales de contratación actualizados - Procedimientos y/o protocolos de respuesta frente a situaciones de vulneración de derechos humanos. 	Evitar la complicidad significa contar con los controles (puntos de control, mecanismos, herramientas, seguimientos, etc.) requeridos para dar cumplimiento a los derechos humanos, así como los procedimientos y protocolos para dar respuesta a aquellos casos en los que se evidencie la violación a los mismos.
Resolución de reclamaciones.	Solución de acciones de tutela, habeas corpus, habeas data, acciones de cumplimiento, acciones populares y acciones de grupo.	Específicamente hace relación a aquellas reclamaciones relacionadas con la solicitud de protección de derechos humanos.
Discriminación y grupos vulnerables.	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicación de políticas de inclusión social, como la atención prioritaria a población vulnerable, la garantía de acceso a servicios por parte de las personas en condición de discapacidad, entre otros. - Implementación de los “Lineamientos Distritales para la Aplicación de Enfoque Diferencial”, aprobado por la Comisión Intersectorial de la Participación en el Distrito Capital. - Diseño de políticas públicas con enfoque diferencial para grupos históricamente discriminados (mujeres, niños, adolescente, jóvenes, personas mayores, personas con discapacidad) - Acciones Afirmativas (discriminación positiva) 	Algunas entidades y organismos distritales tienen como función el diseño de políticas públicas. En este sentido, dichas entidades deben tener en cuenta que existen desigualdades demográficas, sociales, económicas y culturales, las cuales deben ser erradicadas mediante Acciones Afirmativas para el logro de la igualdad real de las poblaciones históricamente discriminadas, aplicando en términos de razonabilidad y proporcionalidad el principio de igualdad contenido en el Artículo 13 de la Constitución Política.
Derechos civiles y políticos.	<ul style="list-style-type: none"> - Libertad de asociación - Pactos colectivos - Políticas contra todo tipo de esclavitud, tratos crueles y explotación laboral - Libre movilidad - Libertad de expresión - Elegir y ser elegido en instancias de representación laboral o administrativas - Libertad de opinión y conciencia 	Estos son algunos mecanismos para la garantía de los derechos civiles y políticos establecidos en la carta magna
Derechos económicos, sociales y culturales.	<ul style="list-style-type: none"> - Presupuestos participativos - Presupuestos sensibles al género - Participación con incidencia - Igualdad de oportunidades para los trabajadores - Acceso a medicamentos en caso de enfermedades de alto costo - Remuneración mínima vital - Políticas para la estabilidad laboral - Apoyo a lactancia materna - Derecho a la huelga y a la protesta social - Protocolos para la Consulta Previa - Libertad de prensa 	La aplicación de estos mecanismos, el cumplimiento de los acuerdos internacionales, la Constitución y la Ley, integran la garantía del goce pleno de los DESC.

2.3 PRÁCTICAS LABORALES

2.3.1 Propósito

Las entidades y organismos Distritales inciden en el desarrollo de la Ciudad, a través del cumplimiento de su misionalidad, la cual se ve afectada por las condiciones en que se realiza el trabajo a su interior. Una de estas condiciones se basa en el hecho de que la Administración Distrital es un agente empleador, pues a través de las entidades y organismos distritales se crean empleos y pagan salarios, así como ofrecen oportunidades de realización humana, a través del trabajo productivo y con sentido, aportando, en definitiva, a la consolidación de la justicia social que hace viable el desarrollo económico y social. Las organizaciones necesitan dar un trato responsable a las personas que trabajan para ellas, ya que son esenciales para el logro de sus objetivos. Los servidores públicos y contratistas, y las entidades como organizaciones, se mueven en un mundo no sólo de derechos sino también de deberes. Los intereses de los empleados y los de los empleadores son interdependientes, y sólo en su equilibrio se logra su pleno reconocimiento y desarrollo.

El concepto de Condiciones Laborales comprende “todas las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza dentro, por o en nombre de la organización”²². Esta definición propuesta por la ISO 26000 : 2010 lleva a considerar a la totalidad de los colaboradores de la entidad u organismo distrital, incluyendo tanto a los funcionarios públicos, como a los contratistas y empleados temporales. Asimismo lleva a que la organización considere a los trabajadores que no tienen vinculación directa con la entidad pero que trabajan en sus instalaciones, como los trabajadores de las empresas contratistas de aseo y servicios de vigilancia, y también los que prestan sus servicios en nombre de la entidad.

2.3.2 Normatividad Básica

Los principales referentes normativos de esta materia fundamental son los siguientes:

- Guía Técnica Colombiana GTC 45.
- Norma ISO OHSAS 18001
- Código Sustantivo del Trabajo.
- Decreto – Ley 1567 de 1998, “por el cual se crean el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado”.
- Ley 100 de 1993, “por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 909 de 2004, “por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones”.

22. INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN. Guía de Responsabilidad Social; ICONTEC, 2010, p. 120 (UNIT-ISO 26000:2010); Pág. 37.

- Decreto – Ley 785 de 2005, “por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación y de funciones y requisitos generales de los empleos de las entidades territoriales que se regulan por las disposiciones de la Ley 909 de 2004”
- Decreto Nacional 1227 de 2005, “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y el Decreto-ley 1567 de 1998”
- Decreto Nacional 4485 de 2009, “por medio del cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.”
- Decreto Nacional 1443 de 2014, “Por el cual se dictan disposiciones para la implementación del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST)”.
- Decreto Distrital 367 de 2014, “Por el cual se actualiza el Manual General de Requisitos para los empleos públicos correspondientes a los Organismos pertenecientes al Sector Central de la Administración Distrital de Bogotá, D.C. y se dictan otras disposiciones”

Es importante aclarar que de acuerdo a lo establecido en el Decreto Distrital 176 de 2011, el Subsistema de Seguridad y Salud Ocupacional es uno de los subsistemas que conforma el Sistema Integrado de Gestión; el cual a partir del Decreto Nacional 1562 del 2012 se entenderá como el Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo – SST. Por tal motivo, y para evidenciar los aspectos articuladores de este subsistema en el marco del Sistema Integrado de Gestión, desde la Comisión Intersectorial del SIG se expidió el “Décimo lineamiento: Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema Integrado de Gestión”, en el cual se presenta una relación de la normatividad vigente sobre el tema, la matriz de articulación de requisitos del Decreto Nacional 1443 de 2014 con el Sistema Integrado de Gestión y un modelo de los procedimientos “Notificación de incidentes y reporte de accidentes laborales” e “Investigación de incidentes y accidentes laborales”.

En este contexto, los requisitos establecidos en el Subsistema de Responsabilidad Social (SRS) asociados a la Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SG-SST) (específicamente en lo relacionado con lo establecido en el Decreto Nacional 1443 del 2014), se encuentran armonizados, articulados e integrados con el Sistema Integrado de Gestión – SIG.

Igualmente, es necesario tener en cuenta que en coherencia con lo establecido en el Decreto Nacional 1443 del 2014 y el Lineamiento anteriormente mencionado, “el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo: SG-SST debe adaptarse al tamaño y características de la empresa; igualmente, puede ser compatible con los otros sistemas de gestión de la entidad y estar integrado en ellos” y “El empleador debe involucrar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo, al conjunto de sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones en la entidad”.

2.3.3 Mecanismos Y Herramientas De Materialización

Las prácticas laborales como una materia de la RS, se articulan con las diferentes acciones que se realizan en las entidades distritales, en el marco de las directrices y políticas de gestión del talento humano establecidas principalmente por el Ministerio del Trabajo, el Ministerio de Salud y Protección Social, el Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital.

Estas prácticas comprenden todas las políticas, proyectos y acciones relacionadas con el trabajo que se realiza en nombre de la entidad, e incluyen la definición de necesidades de personal; la selección, reclutamiento y promoción de trabajadores; la formación y desarrollo de competencias y habilidades; la salud y seguridad en el trabajo; los procedimientos disciplinarios; el traslado y retiro de trabajadores, y la finalización de la relación laboral; y cualquier política o práctica que afecte a las condiciones de trabajo, en particular la jornada laboral y la remuneración.

Si bien las entidades y organismos distritales deben cumplir con la normatividad vigente en relación con todos los aspectos anteriormente mencionados, desde un enfoque de responsabilidad social se hace énfasis en dos aspectos puntuales:

- La articulación con la identificación de los colaboradores como partes interesadas para la entidad u organismo distrital, lo cual significa contar con una caracterización de los mismos, y con la información de sus necesidades, expectativas y posibles afectaciones negativas.
- La articulación y coherencia de los planes, programas, proyectos y/o acciones asociadas a las temáticas ya mencionadas, en aras de dar respuesta a la normatividad, las necesidades y expectativas de los colaboradores, y a las afectaciones negativas identificadas.

Lo anterior se traduce en una nueva cultura de relacionamiento, que implica vías de comunicación basadas en el diálogo y el involucramiento de ambas partes hacia la sostenibilidad de la entidad, en donde la comunicación organizacional interna juega un papel decisivo para su consolidación. Desde esta apuesta laboral, se plantea generar la interiorización de la Responsabilidad Social, articulando todas las acciones asociadas a las condiciones laborales, y teniendo como grupo de interés primario a los colaboradores.

En este sentido, los asuntos concretos con que cuentan las entidades distritales para dar cumplimiento a esta materia fundamental son los siguientes (Ver Tabla 7):

- **DIÁLOGO SOCIAL**

Para la materialización del componente se sugiere la definición de elementos que permitan generar y potencializar instancias de diálogo social y estructuras de negociación, que al complementarse con la difusión y comunicación de la planeación institucional y los informes de resultados (tanto institucionales como de las negociaciones realizadas en dichos espacios), facilita que la información esté disponible para todos los empleados y al público en general. Lo anterior en coherencia con los derechos a la libre asociación y a la negociación colectiva.

Es importante establecer los aspectos que debe fortalecer la entidad para no interferir con los trabajadores que buscan formar sus propias organizaciones o unirse a ellas y negociar colectivamente, así como los mecanismos que faciliten el diálogo, la definición de acuerdos, su desarrollo y su seguimiento, para mejorar las condiciones de los trabajadores.

El Comité Distrital de Diálogo y Concertación Laboral constituye el escenario propicio para abordar los temas de las relaciones socio laborales que inciden en el bienestar de los servidores públicos del Distrito Capital, y es un mecanismo que contribuye a consolidar el reconocimiento efectivo de los derechos humanos (económicos, políticos, sociales y culturales). Asimismo, se debe promover la interacción con los sindicatos en espacios

participativos en los que se identifiquen alternativas de mejora frente a las necesidades y expectativas de los funcionarios. También existen espacios como los Comités de Conciliación y la Comisión de Personal.

Adicionalmente, las entidades y organismos distritales pueden definir otras instancias de diálogo, de acuerdo a las necesidades y expectativas identificadas al momento de caracterizar a sus colaboradores.

- RELACIONES LABORALES

Las relaciones laborales hacen referencia a los criterios, normas, políticas de operación, procesos y procedimientos que orientan la relación laboral, de manera que se tengan claros los deberes y derechos tanto de los colaboradores como de los empleadores (entidad u organismo distrital), para garantizar una relación equitativa enmarcada en la igualdad de oportunidades.

De esta forma, la entidad debe definir reglas y prácticas en el marco de las relaciones laborales, en coherencia con la normatividad vigente aplicable, tanto para servidores públicos y sus diferentes provisiones, como para trabajadores temporales o por determinados servicios y el personal que presta sus servicios en las instalaciones de la entidad u organismo distrital, aunque no estén vinculados directamente a la misma (personal de aseso, cafetería, vigilancia, correspondencia y transporte, entre otros ejemplos). Por tal motivo, es estratégica la definición de herramientas de evaluación, puesto que permiten reconocer la igualdad de oportunidades para los trabajadores, lo cual, al complementarse con metas, indicadores y controles, facilita su seguimiento. En este sentido, se deben establecer procesos, procedimientos y planes a través de los cuales se facilite el seguimiento y mejoramiento de la gestión del talento humano.

Asimismo, se debe contar con estrategias efectivas, que faciliten la comunicación entre los diferentes niveles de la entidad u organismo distrital, y propicien la participación y retroalimentación de los colaboradores frente a la elaboración y desarrollo de los planes y programas de la entidad, con el objetivo de promover en la entidad u organismo distrital las condiciones necesarias para realizar dicho seguimiento.

Finalmente, se debe contar con reglas claras para la identificación de los incumplimientos de deberes y derechos y las acciones a seguir de presentarse la situación, así como la forma de dar por terminada la relación laboral, la vinculación o las actividades correspondientes.

- SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

La entidad debe adoptar en su SIG, las reglas de seguridad para los trabajadores. Debe incluir un compromiso con la prevención de lesiones, enfermedades y la mejora continua en la gestión de seguridad y salud en el trabajo, permitiendo minimizar las enfermedades laborales, que al complementarse con un monitoreo permanente facilita su seguimiento e impacto.

Como se mencionó con anterioridad, para realizar la articulación de este tema con el SIG, la Comisión Intersectorial del SIG aprobó el “Décimo lineamiento: Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema Integrado de Gestión”, en el cual se explica la relación entre los diferentes requisitos del Decreto Nacional 1443 del 2014 con los productos establecidos para la implementación del SIG.

DESARROLLO HUMANO Y FORMACIÓN EN EL LUGAR DE TRABAJO

La entidad debe desarrollar planes, programas y proyectos, con la participación de empleados y empleadores, que promuevan el mejoramiento tanto de las competencias laborales, como de la calidad de vida de los colaboradores. Este conjunto de herramientas debe ser coherente, articulado y tendiente al mejoramiento institucional. Para tal fin, se deben establecer los aspectos que debe fortalecer la entidad en el lugar de trabajo, en relación con las necesidades y expectativas de los colaboradores, y el contexto y necesidades institucionales, que al complementarse con metas e indicadores, facilita su seguimiento.

Como parte de estas herramientas se resaltan los Programas de Inducción y Reinducción, los Programas de Bienestar y los Planes Institucionales de Capacitación ²³.

Frente a este tema, se evidencian las alianzas que las entidades y organismos distritales pueden realizar con las correspondientes Cajas de Compensación Familiar, para gestionar beneficios y actividades colectivas, que benefician no sólo a los colaboradores, sino también a sus familias.

Como parte del seguimiento y monitoreo que se puede realizar a este respecto, se encuentra la medición de Clima Organizacional que realizan las entidades y organismos distritales.

**“TABLA 7:
MATERIA FUNDAMENTAL: PRÁCTICAS LABORALES
RESUMEN DE MECANISMOS Y HERRAMIENTAS DE MATERIALIZACIÓN”**

ARTICULACIÓN EN EL DISTRITO

ASUNTO	HERRAMIENTA DE MATERIALIZACIÓN	OBSERVACIONES
Diálogo Social	“Sindicatos Comité Distrital de Diálogo y Concertación Laboral. Comité de Conciliación. Comisión de Personal. Otras instancias de diálogo definidas por la entidad u organismo distrital.”	“Establecimiento de instancias formales de diálogo y comunicación entre la entidad u organismo distrital y los colaboradores. Establecimiento de instancias formales de diálogo entre la Alta Dirección y los colaboradores.”
Relaciones Laborales	“Guías, procedimientos, planes y proyectos donde se establezcan los criterios, mecanismos y requisitos para: El seguimiento a las funciones y/o actividades asignadas. La selección y el ingreso de los colaboradores a la entidad. Las acciones que se toman en relación con el incumplimiento de los deberes y derechos establecidos (proceso disciplinarios). Finalización de la relación laboral o de las actividades desarrolladas por el colaborador.”	Establecimiento claro de derechos y deberes, tanto de los colaboradores como de los empleadores (entidad u organismo distrital).
Salud y Seguridad en el Trabajo	“Comité Paritario de Seguridad y Salud para el Trabajo. Vigía en Seguridad y Salud en el Trabajo. Procedimientos, programas, indicadores e informes asociados a Seguridad y Salud en el Trabajo. Panorama de Riesgos. Infraestructura que permita prevenir la afectación de la salud de los colaboradores en desarrollo de sus funciones y/o actividades laborales.”	La Comisión Intersectorial del SIG aprobó el “Décimo lineamiento: Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo en el Sistema Integrado de Gestión”, que hace referencia a este tema.
Desarrollo Humano y Formación en el Lugar de Trabajo	“Programa de Bienestar. Plan Institucional de Capacitación. Programa de Inducción y Reinducción. Alianzas con Cajas de Compensación. Estrategias para días de las profesiones, día del servidor público, día del (de la) secretario(a). Clima Organizacional.”	El aspecto más importante de este asunto es la coherencia y articulación entre los planes, programas, proyectos y estrategias asociadas al desarrollo y formación de los colaboradores, de conformidad con las necesidades y expectativas identificadas.

23. En relación con el Plan Institucional de Capacitación se sugiere tomar como referente el Plan Nacional de Formación y Capacitación de Empleados Públicos para el Desarrollo de Competencias, y seguir la Guía para la formulación del Plan Institucional de Capacitación –PIC–

2.4 GESTIÓN AMBIENTAL

2.4.1 Propósito

El Subsistema de Responsabilidad Social resalta la importancia de la Gestión Ambiental para evitar el agotamiento de los recursos naturales, la contaminación, el cambio climático, la destrucción de hábitats, la extinción de especies, el colapso de ecosistemas completos y la degradación de los asentamientos humanos urbanos y rurales.

La Administración Pública Distrital, consiente de este deber con el ambiente, propende por el uso racional de los recursos y un ambiente saludable, seguro, propicio, diverso, incluyente y participativo en su territorio para las generaciones presentes y futuras, actuando responsablemente con la región y el planeta. Por tal motivo, la Secretaría Distrital de Ambiente trabaja intensamente para evaluar la efectividad de la incorporación de la dimensión ambiental en las políticas y en los instrumentos de planeación, por lo que es un paso significativo que el ambiente sea parte determinante en las políticas públicas y la agenda de desarrollo de la ciudad. Igualmente, se han establecido determinantes ambientales para el ordenamiento territorial y se cuenta con tres instrumentos de Planeación Ambiental que determinan claramente los escenarios y la prospectiva de la gestión ambiental de Bogotá: el Plan de Gestión Ambiental (PGA), el Plan de Acción Ambiental Cuatrienal (PACA) y los Planes Ambientales Locales (PAL).

En esta materia o temática se destaca que existen aspectos ambientales generados desde las entidades y organismos distritales, que tienen impactos sobre el ambiente, y que de acuerdo con la ISO 14001 se definen como el contexto interior y global “en el cual una organización (3.16) opera, incluidos el aire, el agua, el suelo, los recursos naturales, la flora, la fauna, los seres humanos y sus interrelaciones”.

Para reducir el impacto ambiental, que puedan producir las entidades y organismos distritales a través de sus aspectos ambientales, el distrito debe adoptar un enfoque integrado que considere las implicaciones directas e indirectas de carácter económico, social, de salud y ambiental de sus decisiones y actividades, para prevenir la contaminación, usar sosteniblemente los recursos, proteger el medio ambiente, la biodiversidad y la restauración de los hábitats naturales, así como realizar acciones de mitigación del cambio climático. La adopción de las medidas necesita además ser verificada periódicamente, a través del establecimiento de indicadores y otros sistemas de validación de las medidas adoptadas, entre las que se destacan “huella de carbono” de la organización, aprovechamiento de residuos y consumo de energía, entre otros.

2.4.2 Normatividad Básica

- En referencia a esta materia fundamental, desde el año 2003 en el Distrito Capital se vienen adoptando políticas para el desarrollo sostenible, como:
- Política de Producción Sostenible para Bogotá, D.C., (Decreto Distrital 482 de 2003).
- Política de Humedales del Distrito Capital, (Decreto Distrital 624 de 2007).

- Política Pública Distrital de Ruralidad, (Decreto Distrital 327 de 2007).
- Política Pública Distrital de Educación Ambiental, (Decreto Distrital 617 de 2007, derogado por el Decreto Distrital 675 de 2011).
- Política para el Manejo del Suelo de Protección en el Distrito Capital, (Decreto Distrital 462 de 2008).
- Política Distrital de Biodiversidad, (Decreto Distrital 607 de 2011).
- Política Distrital de Salud Ambiental, (Decreto Distrital 596 de 2011)
- Política Pública Distrital de Protección y Bienestar Animal (Acuerdo 532 de 2013 del Concejo de Bogotá).
- Política Pública de Ecurbanismo y Construcción Sostenible de Bogotá, (Decreto Distrital 566 de 2014).

Adicionalmente, se destacan las siguientes normas:

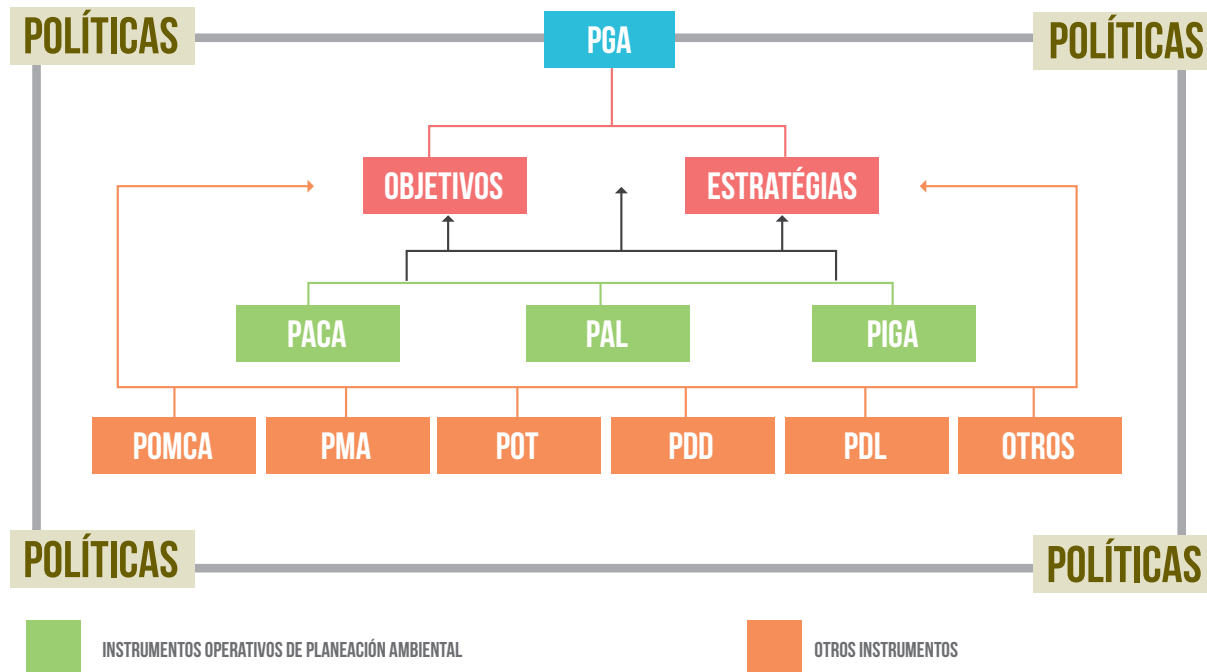
- Decreto Distrital 456 de 2008, “por el cual se reforma el Plan de Gestión Ambiental del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”
- Decreto Distrital 509 de 2009, “por el cual se adopta el Plan de Acción Cuatrienal Ambiental-PACA del Distrito Capital 2009 – 2012 y se dictan otras disposiciones”
- Resolución 3514 de 2010 de la SDA, “por la cual se adopta el Documento Técnico del Plan de Gestión Ambiental PGA del Distrito Capital 2008-2038”.

2.4.3 Mecanismos Y Herramientas De Materialización²⁴

El Plan de Gestión Ambiental - PGA es el instrumento de planeación ambiental que orienta la gestión ambiental a largo plazo en Bogotá (2008 – 2038). Cualquier estrategia o intervención sobre el territorio, debe cumplir con lo establecido en el documento técnico del PGA, el cual se concreta en los instrumentos de planeación ambiental de corto plazo (Ver Figura 1). Dentro de estos instrumentos se encuentran el Plan de Acción Cuatrienal Ambiental - PACA, los Planes Ambientales Locales - PAL y los Planes Institucionales de Gestión Ambiental - PIGA. Las entidades y organismos distritales son ejecutoras directas y complementarias del PGA, de conformidad con sus funciones y objeto social.

24. Los aspectos incluidos en este aparte fueron extractados de la página web de la Secretaría Distrital de Ambiente: www.ambientebogota.gov.co

Figura 1: Resumen de instrumentos de planeación ambiental



Fuente: <http://ambientebogota.gov.co/ko/320>

Mientras que el Plan de Acción Ambiental Cuatrienal (PACA) establece las metas y compromisos ambientales plasmados en el plan de desarrollo, el Plan Institucional de Gestión Ambiental –PIGA, es el instrumento de planeación que tiene como propósito atender los objetivos de ecoeficiencia del PGA, a través del accionar de las entidades y organismos Distritales. Con este fin, la Secretaría Distrital de Ambiente adelanta el proceso de acompañamiento y concertación de los PIGA en las entidades y organismos distritales, para lo cual ha elaborado los lineamientos generales en el documento base para la formulación del PIGA, y ha establecido los programas a desarrollar a través de la Resolución 242 de 2014, con el objetivo de promover el consumo responsable de recursos y materiales (uso de eficiente de agua, uso eficiente de la energía, gestión integral de residuos, consumo sostenible, implementación de prácticas sostenibles y riesgos ambientales).

En este sentido, la búsqueda de estrategias para disminuir los impactos negativos en el medio ambiente, como el involucramiento de las partes interesadas (por ejemplo contratistas) o “Hospital Verde” para los hospitales distritales, se enmarcan en este tipo de esfuerzos asociados a la gestión ambiental y la responsabilidad social.

Para finalizar, sobre la materia o temática de Gestión Ambiental, es importante resaltar que los asuntos planteados en este apartado están articulados con la Norma Técnica Distrital del Sistema Integrado de Gestión para las Entidades y Organismos Distritales NTD SIG 001:2011.

Por tanto, en la medida en que la entidad está desarrollando actividades en el marco del PIGA, en los compromisos que se establezcan en esta materia se debe tener en cuenta el avance de la entidad.

2.5 TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN

2.5.1 Propósito

El propósito de esta materia fundamental es fomentar la justicia y transparencia en las relaciones con las diferentes partes interesadas, para que prevengan la corrupción, protejan y promuevan el desarrollo de la ciudad y propicien una transformación cultural que desde la corresponsabilidad permita la generación de entornos sociales, económicos, sociales y ambientales sostenibles.

En tal sentido el Distrito es responsable socialmente cuando realiza y promueve prácticas²⁵ basadas en la ética y la transparencia en sus relaciones con sus usuarios y partes interesadas. Este aspecto ha sido destacado por el Pacto Global, al señalar que el gobierno local es una de las organizaciones que moviliza en la economía local el más alto volumen de recursos, mediante la contratación y la generación de empleo, por ende su responsabilidad está dada frente a la organización misma de la ciudad y su papel ejemplificador frente a las demás organizaciones.

De otra parte, en el desarrollo de esta materia, es fundamental incorporar la Rendición de Cuentas como el deber de las autoridades de la Administración Pública de responder públicamente ante las necesidades y solicitudes de la ciudadanía, por los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado, así como una expresión de control social que comprende acciones de petición de información, explicaciones y evaluación de la gestión, con el fin de fortalecer la transparencia del sector público y la adopción de los Principios de la Función Pública.

2.5.2 Normatividad Básica

Esta materia fundamental involucra todas las normas que propenden por una gestión pública eficiente, dentro de las cuales se destacan:

- La Ley 594 de 2000, que obliga a las entidades de la Administración Pública elaborar inventarios de los documentos que se produzcan en ejercicio de sus funciones, de manera que se asegure el control de los documentos en sus diferentes fases.
- La Resolución 305 de 2008 de la Comisión Distrital de Sistemas, “por la cual se expiden políticas públicas para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital, en materia de Tecnologías de la Información y Comunicaciones respecto a la planeación, seguridad, democratización, calidad, racionalización del gasto, conectividad, infraestructura de Datos Espaciales y Software Libre”.
- Decreto Nacional 4485 de 2009, “por medio de la cual se adopta la actualización de la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.”

25. En el área de la responsabilidad social, las prácticas justas de operación se refieren a la manera en que una organización utiliza su relación con otras organizaciones para promover resultados positivos. Los resultados positivos se pueden alcanzar proporcionando liderazgo y promoviendo la adopción de la responsabilidad social de una manera más amplia, dentro de la esfera de influencia de la entidad.

- Decreto Distrital 371 de 2010, “por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- Decreto Nacional 019 de 2012, “por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Ley 1474 de 2011, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto 2578 de 2012, “por el cual se reglamenta el Sistema Nacional de Archivos, se establece la Red Nacional de Archivos, se deroga el Decreto número 4124 de 2004 y se dictan otras disposiciones relativas a la administración de los archivos del Estado”.
- Decreto Nacional 2609 del 2012, “Por el cual se reglamenta el Título V de la Ley 594 de 2000, parcialmente los artículos 58 y 59 de la Ley 1437 de 2011 y se dictan otras disposiciones en materia de Gestión Documental para todas las Entidades del Estado”
- Decreto Nacional 2641 de 2012, “por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”
- Decreto Nacional 2573 de 2014, “por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto Nacional 943 de 2014, “por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI)”
- El Decreto Nacional 2573 de 2014 “por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1712 de 2014, “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto Nacional 103 de 2015, “por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto 106 de 2015, “por el cual se reglamenta el Título VIII de la Ley 594 de 2000 en materia de inspección, vigilancia y control a los archivos de las entidades del Estado y a los documentos de carácter privado declarados de interés cultural; y se dictan otras disposiciones”.
- CONPES 3649 de 2010: mediante el cual se aprueba la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- CONPES 3650 de 2010: mediante el cual se aprueba la Estrategia de Gobierno en Línea.
- CONPES 3654 de 2010: mediante el cual se aprueba la Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos
- CONPES 167 de 2013: mediante el cual se promulga la Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción.

De otra parte, existe normatividad técnica que orienta sobre las líneas y definiciones frente a la gestión pública, en pro de implementar buenas prácticas que deriven en la transparencia de la actuación en lo público, las cuales se citan a continuación:

- Norma Técnica NTC-ISO31000

- Pacto Mundial de las Naciones Unidas: incentiva a las organizaciones a comprometerse a alinear sus operaciones y estrategias con diez principios universalmente aceptados en materia de derechos humanos, trabajo, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
- GRI: Global Reporting Initiative (GRI) es una organización no gubernamental basada en una red, que tiene como objetivo impulsar modelos de medición basados en la idea de sostenibilidad de las organizaciones, mediante los Reportes de Sostenibilidad y de ESG (Medio ambiente, Social y Gobierno Corporativo).
- BS 8903 Guía de Principios y marco para la adquisición de forma sustentable: ofrece recomendaciones y orientaciones sobre cómo adoptar e integrar los principios de sostenibilidad y prácticas de contratación a través de una organización y sus respectivas cadenas de suministro.

Finalmente, la ISO 26000 : 2010 contempla dentro de esta materia fundamental, otros asuntos que pueden concernir al accionar del Distrito, como: la promoción de la responsabilidad social dentro de toda la cadena de valor y el respeto por los derechos de propiedad intelectual. Frente a la promoción de la RS, se plantea que los criterios de ética, compromiso social y ambiental, sean tomados como referencia para la calificación de aliados estratégicos, proveedores, contratistas y demás.

2.5.3 Mecanismos Y Herramientas De Materialización

Las Entidades Distritales deben implementar y mantener políticas y prácticas que combatan la corrupción, siendo algunas de ellas establecidas mediante el Estatuto Anticorrupción Ley 1474 de 2011, a partir del cual cada entidad debe identificar los riesgos de corrupción y acciones para su manejo, de manera articulada con los demás riesgos de la entidad, con seguimiento real y de fácil consulta para el usuario externo. Programas como el de Reconocimiento y Estímulos a la Mejora Institucional (PREMI), ha instado a las entidades a promover la ética y la transparencia, a partir del diseño de una estrategia de fortalecimiento de la cultura de la transparencia y la probidad de los servidores distritales en sus últimas versiones.

Adicionalmente las entidades y organismos distritales son responsables socialmente cuando al dar cumplimiento a la Ley de Transparencia, cuyo objeto se encuentra orientado a “Regular el derecho al acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de la información”. Este aspecto que encuentra su sustento en las directrices emitidas en el desarrollo de los procesos de planeación, producción, gestión y trámite, organización, transferencia, disposición, preservación a largo plazo y valoración documental, los cuales en la actualidad no solo se encuentran orientadas al manejo de la información en medio físico sino también a la producida y almacenada en medio electrónico.

Teniendo en cuenta lo anterior, en el marco del Sistema Integrado de Gestión esto ha conllevado a articular el Subsistema de Gestión de Calidad, el Subsistema de Gestión Documental y Archivos - SIGA - y el Subsistema de Gestión de Seguridad de la Información – SGSI -. Por tal motivo, la Comisión Intersectorial del SIG aprobó los lineamientos “Cuarto Lineamiento: Cuadro de Caracterización Documental como Listado Maestro de Registros” y “Décimo Primer Lineamiento: Identificación de Activos de Información”. El primero de ellos está orientado a establecer una metodología para la identificación de la información es decir el inventario de registros producidos por la entidad y organismo distrital en desarrollo de su gestión institucional, y que sirve

de insumo para la definición del registro de activos de información que solicita el Decreto Nacional 103 de 2015, como se explica en el segundo lineamiento mencionado.

De esta manera, con la aplicación de dichos lineamientos se está aportando a la implementación de la Ley de Transparencia, ya que permite organizar la información y mantenerla en condiciones disponibles para facilitar el acceso a la misma.

Asimismo, la Rendición de Cuentas es un mecanismo para evidenciar la gestión de las entidades y organismos distritales frente a la ciudadanía. Se plantea así, que la rendición de cuentas contenga información referente a la disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc. sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación. El momento del dialogo se refiere a la sustentación de las acciones, a la presentación de los diagnósticos e interpretaciones, a la exposición de los criterios utilizados para tomar las disposiciones, e implica, por tanto, la existencia de dialogo y la posibilidad de incidencia de otros actores en las decisiones a tomar. Incentivos consisten en la existencia de mecanismos de corrección de las acciones, de estímulo por su adecuado cumplimiento, o de castigo por el mal desempeño. Por tal motivo, este aspecto se encuentra articulado con la participación ciudadana incidente.

Finalmente, frente a los derechos de propiedad intelectual las entidades y organismos distritales, cuando se trata de contratos con terceros, cumplen con lo establecido en la Ley 23 de 1982 y la Ley 44 de 1993, en relación con la cesión de derechos de autor.

2.6 ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA

2.6.1 Propósito

El propósito de este aparte es que al interior de cada entidad se evalúe desde la perspectiva de la Responsabilidad Social, Norma Técnica UNIT ISO: 26000:2010, si los servicios de atención a la ciudadanía (usuario), apoyo y resolución de quejas y controversias se están realizando en cumplimiento de las disposiciones y normas de orden nacional, distrital o reglamentaciones específicas, de acuerdo con las competencias en materia de servicio a la ciudadanía.

Asimismo, en este aparte se propende por la articulación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, cuyo objetivo es fortalecer el Sistema Distrital de Servicio a la ciudadanía, garantizar la oportunidad y calidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos), propendiendo por la interlocución y comunicación efectiva entre la administración y la ciudadanía, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno.

De igual manera, dicha Política establece que para todas las entidades del Distrito Capital el eje central es la ciudadanía como el deber ser del servicio y lo eleva a categoría de derecho desde una perspectiva de

corresponsabilidad ciudadana que convoca los diferentes actores (ciudadanía, servidores y servidoras públicos, privados, etc.) a trabajar por la defensa y cuidado de lo público en la ciudad. Lo anterior se articula con el enfoque basado en el cliente de los sistemas de gestión que se desarrolla en el marco del Sistema Integrado de Gestión.

En este sentido, para la implementación de la mencionada política y de esta materia fundamental, es necesario mejorar la comunicación al interior y entre las instituciones, toda vez que la transversalidad y la articulación pasa por el sentido y la dirección que le da el lenguaje; por tanto, la formalidad del procedimiento comunicacional, no importa el medio, (escrito, verbal, digital, visual, etc.), debe corresponder al sistema de códigos y formas institucionales, para salvaguardar el entendimiento, la cooperación y la integración que debe tener la cultura institucional.

En concordancia con lo anterior, el mejoramiento de la comunicación debe reflejarse en el entendimiento que la ciudadanía realice de la información suministrada para la realización de un trámite u otros procesos administrativos, con el fin de permitir a ésta el goce efectivo de sus derechos. Para facilitar la interlocución entre la Administración Pública y la ciudadanía, se tendrán en cuenta las recomendaciones dadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, en la “Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos e Colombia”, que entre otras establece:

“Una comunicación está en lenguaje claro si satisface las necesidades de la audiencia, de tal forma que esta pueda: encontrar lo que busca, entender lo que encuentra y usarlo de forma fácil y rápida. Para ello debe tenerse en cuenta: la estructura, el diseño y el contenido del mensaje”... “Así como pensar en la audiencia a la cual se le transmitirá el mensaje (perfil, intereses, necesidades, expectativas, nivel de conocimiento, que debe hacer la ciudadanía con la información que reciben”²⁶.

2.6.2 Normatividad Básica

A continuación se describe la normativa que en materia de Servicio a la Ciudadanía, Quejas y Reclamos sustentan las acciones de las entidades y organismos del Distrito Capital como organizaciones socialmente responsables.

Como se mencionó en el numeral 2.2.3 del presente documento, desde la perspectiva de los Derechos Humanos la Guía de Responsabilidad Social, describe la resolución de reclamaciones²⁷. Coherente con lo anterior, la misma Guía describe los Asuntos de consumidores, que son aquellos que están relacionados, entre otros temas, con las prácticas justas de marketing, la protección de la salud y la seguridad, el consumo sostenible, la resolución de controversias y la compensación, la protección de la privacidad y de los datos, el acceso a productos y servicios esenciales, el tratamiento de las necesidades de los consumidores vulnerables y desfavorecidos y la educación, entre otros temas. Las Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor²⁸ proporcionan información fundamental sobre los asuntos de consumidores y el consumo sostenible.²⁹

26. Departamento Nacional de Planeación. (2015). Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia”(pp. 2, 28, 30, 31) . Imprenta nacional de Colombia.

27. Instituto Uruguayo de Normas Técnicas-UNIT ISO 26000:2010, (2010). Guía de Responsabilidad Social. Asunto 4 del numeral 6.3.6. Icontec Internacional. Página 30

28. Organización de las Naciones Unidas (ONU): Directrices de las Naciones Unidas para la Protección del Consumidor, Documento UN NoA/C.2/52/L.24,199. Citado por la Guía de Responsabilidad Social 26000:2010. Icontec Internacional.

29. Instituto Uruguayo de Normas Técnicas-UNIT ISO 26000:2010, (2010). Guía de responsabilidad Social. Numeral 6.7.1.2. Icontec Internacional. Página 57

De la misma forma, los productos y servicios que no ofrecen un desempeño satisfactorio, ya sea por desperfectos o fallos, o como resultados de un mal uso, podrían acarrear una violación de los derechos de los consumidores, así como pérdida de dinero, recursos y tiempo ³⁰.

Los proveedores de productos y servicios pueden aumentar la satisfacción del consumidor y disminuir el nivel de quejas, ofreciendo productos y servicios de gran calidad. Deberían proporcionar asesoramiento claro a los consumidores respecto del uso adecuado y de los recursos o soluciones ante un mal desempeño. También pueden hacer seguimiento de la eficacia de sus servicios de postventa, apoyo y de sus procedimientos de resolución de controversias mediante encuestas a sus usuarios.³¹

Adicionalmente, se referencia a continuación el principal marco normativo Nacional y Distrital en esta materia:

- CONSTITUCION POLÍTICA DE COLOMBIA de 1991, Artículos 2, 3, 4, 7, 8 y 209.
- Ley 58 DE 1982: por lo cual se conceden facultades extraordinarias al Presidente de la República para reformar el Código Contencioso-Administrativo.
- Ley 57 de 1985: por la cual se ordena la publicidad de los actos y documentos oficiales. Artículos 12-14-15-16 y 25.
- Ley 527 de 1999: por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las entidades de certificación y se dictan otras disposiciones. Artículos: 1-5-6-7-8-9-10-12-13-15-16-20-21-22-23-24 y 25.
- Artículo 4 de la Ley 489 de 1998, “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 982 de 2005: por lo cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas que sobrepasan. Artículos 3-6-8-14 y 15.
- Manual del Servicio al Ciudadano 2005.
- Literal f del Artículo 48 del Acuerdo Distrital 257 de 2006, que establece la figura del Defensor del Ciudadano.
- Directiva 003 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., “por medio de la cual se establece el Defensor del Ciudadano en las entidades y organismos distritales”, y aquellas normas que la complementen o modifiquen.
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública 2008, en el capítulo II se enuncia entre los principios inspiradores de una gestión de calidad está el de servicio público “Las administraciones iberoamericanas están al servicio de los ciudadanos y, en consecuencia, darán preferencia a la satisfacción de sus necesidades y expectativas.
- Decreto Nacional 2623 de 2009, “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.

30. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales: Revisión 2000. Citado por la Guía de Responsabilidad Social 26000:2010. Icontec Internacional.

31. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE): Directrices de la OCDE sobre protección de la privacidad y flujos transfronterizos de datos personales, 2002. Citado por la Guía de Responsabilidad Social 26000:2010. Icontec Internacional.

- Documento CONPES 3649 de 2010, sobre la Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Decreto Distrital 371 de 2010, “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- Ley 1437 de 2011, “por lo cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. PARTE PRIMER PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO. TITULO I – CAPITULO I-II. TITULO II – CAPITULO I-II- IV. TITULO III CAPITULO IV- V- VII. Artículo 308.
- Ley 1434 de 2011, “por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículos 73 y 76.
- Circular 109 de 2011 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D. C., que imparte “instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones”.
- Ley Estatutaria 1581 de 2012, “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”
- Decreto Distrital 197 de 2014, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- Ley 1755 de 2015, “por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”.

2.6.3 Mecanismos y Herramientas de Materialización

El Artículo 8 del Decreto 197 de 2014 establece las líneas estratégicas ha desarrollar para dar cumplimiento a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, a saber:

- 1) *Fortalecimiento de la capacidad de la ciudadanía para hacer efectivo el goce de sus derechos: La Administración Distrital desarrollará estrategias de formación pedagógica y sensibilización hacia la ciudadanía, como garantes en la defensa y el cuidado de lo público, así como, de un servicio transparente y oportuno, teniendo en cuenta que las personas son sujetos de derechos y que el Estado debe garantizar el goce efectivo de los mismos.*
- 2) *Infraestructura para la prestación de servicios a la ciudadanía suficiente y adecuada: El Distrito debe garantizar que la infraestructura física y tecnológica de los puntos de interacción al ciudadano tengan los siguientes atributos:*
 - a) *Accesibles: el espacio físico y los servicios que se prestan deben ser accesibles a todos, especialmente a los grupos más vulnerables sin discriminación, asequibles materialmente (localización geográfica o tecnología moderna) y al alcance de todos y todas.*
 - b) *Suficientes: este atributo se relaciona directamente con el anterior, la infraestructura física y tecnológica debe estar en una cantidad suficiente.*
- 3) *Cualificación de los equipos de trabajo: en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más*

oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio.

4) *Articulación interinstitucional para el mejoramiento de los canales de servicio a la ciudadanía: Esta estrategia busca dar respuestas oportunas, eficaces e integrales a las solicitudes de la ciudadanía, armonizar procesos y procedimientos de servicio entre las distintas entidades, suprimir trámites innecesarios, generar sinergias y optimizar los recursos públicos.*

Asimismo, el Artículo 9 del precitado Decreto establece las líneas transversales de la siguiente forma:

1) *Investigación y conocimiento: La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano impulsará la creación del Observatorio Social de Servicio a la Ciudadanía, cuyo objeto será incentivar la investigación y el diseño de estrategias encaminadas a conocer en profundidad las necesidades y demandas de la ciudadanía, con el fin de poder garantizar trámites y servicios acorde con sus necesidades.*

2) *Uso intensivo de Tecnologías de Información y Conocimiento – TICs La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano conjuntamente con la Alta Consejería para TICs avanzarán en la construcción de plataformas informáticas articuladas en el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, la conectividad entre las instituciones y facilitar una mayor conectividad de la ciudadanía con el Sistema.*

3) *Seguimiento y evaluación: La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano desarrollará un modelo integrado de Medición, evaluación y Seguimiento del servicio prestado a la ciudadanía que contemple las estrategias e instrumentos a implementar por la totalidad de organismos y entidades del D.C., y que permita la parametrización, trazabilidad y cuantificación del mismo, así como el análisis constante del comportamiento de la demanda social en el servicio.*

4) *Mejoramiento continuo: En consecuencia de la aplicación de la presente Política y sus respectivas líneas estratégicas, los actores del servicio se regirán por las políticas, protocolos, reglamentos y directivas que expida la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. en desarrollo, complementación y/o modificación en virtud de su mejoramiento continuo, el cual debe orientarse al mejoramiento de los servicios que se prestan, ampliación de trámites y servicios y la ampliación de coberturas.*

Para dirimir las controversias en todas las entidades y organismos del Distrito Capital de acuerdo a los temas de su competencia tendrán un Defensor del Ciudadano, tal y como lo dispone la Directiva 003 de 2007 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Asimismo, es necesario aclarar que las entidades y organismos distritales cuentan con mecanismos para la atención de PQRS y atención a la ciudadanía, a través de diferentes canales de atención (presencial, virtual, telefónico, móvil, domiciliario).

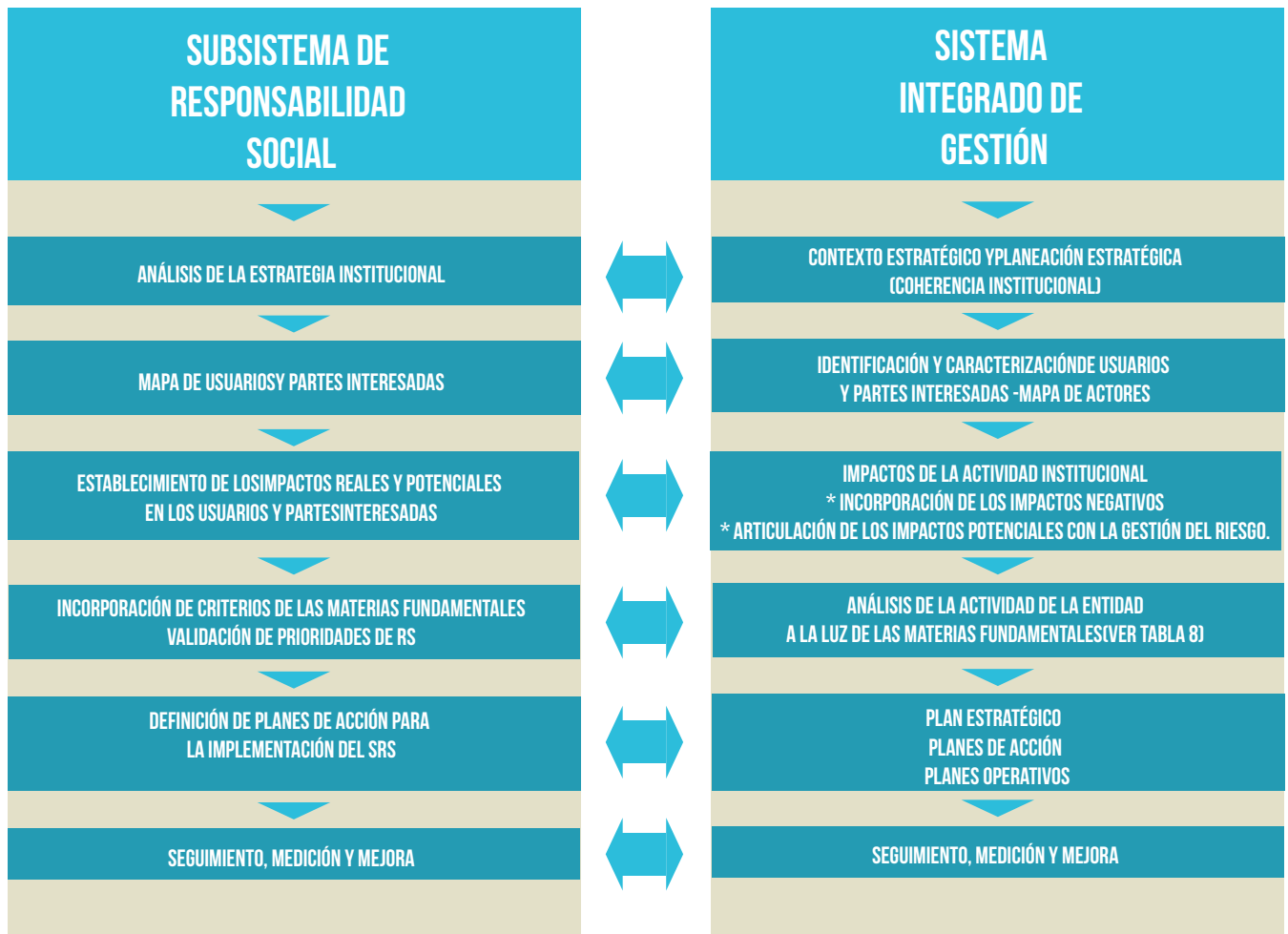
Finalmente, es importante tener en cuenta que el Subsistema de Gestión de Calidad se articula con los aspectos asociados a esta materia fundamental, especialmente a través de la caracterización del bien y/o servicio, el portafolio de bienes y servicios, el control del producto no conforme y a la caracterización de usuarios y partes interesadas³².

32. La Comisión Intersectorial del SIG aprobó el “Sexto Lineamiento: Caracterización y Portafolio de Bienes y Servicios”

3. ARTICULACIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

Teniendo en cuenta que la implementación de la Responsabilidad Social parte del hecho de que dichos aspectos deben estar integrados en el desarrollo normal de las actividades, y que, como se ha podido evidenciar en la explicación de las materias fundamentales, existen grandes avances en la implementación de este subsistema en las entidades y organismos distritales, a continuación se explica de manera esquemática la articulación de este subsistema con el Sistema Integrado de Gestión:

GRAFICA 8. Aspectos para la armonización del SRS y el SIG



Fuente. Elaboración propia

Es importante incorporar en el análisis del contexto estratégico y de la visión, misión, objetivos estratégicos, política del SIG y objetivos del SIG los principios y materias fundamentales de la Responsabilidad Social, con el objetivo de permear a la entidad u organismo distrital con las temáticas asociadas a la RS. Para tal fin uno de los pasos primordiales es establecer el panorama completo de actores de la entidad u organismo distrital, por lo que se recomienda revisar y complementar, si es del caso, los análisis de usuarios y partes interesadas con que

ya cuentan las entidades y organismos distritales en el marco del Subsistema de Gestión de Calidad, con el fin de incluir aquellas partes que pueden ser o son afectadas de forma negativa por el desarrollo normal de sus funciones, y realizar la respectiva planeación para el manejo o mitigación de dichos impactos, como se explicó en el aparte 1.2. del lineamiento.

Respecto a las materias fundamentales y asuntos de la responsabilidad social, se debe establecer la relación entre las materias fundamentales y asuntos en materia de Responsabilidad Social establecidos en el presente Lineamiento, con cada componente del plan estratégico. Para facilitar esta articulación, se propone utilizar la siguiente tabla para incluir las acciones que desarrolla cada entidad u organismos distrital en relación con las materias fundamentales establecidas en el presente lineamiento así como aquellas actividades que tiene identificadas, pero se encuentran pendientes por realizar:

“TABLA 8: ARMONIZACIÓN SUBSISTEMA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL - SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN”			
MATERIA FUNDAMENTAL	ASUNTO	ACTIVIDAD REALIZADA POR LA ENTIDAD U ORGANISMO DISTRITAL	ACTIVIDAD POR REALIZAR POR PARTE DE LA ENTIDAD U ORGANISMO DISTRITAL
1. GOBERNANZA DE LA ENTIDAD	Gobernanza Corporativa. Gobernanza en Red - Coordinación Interinstitucional. Gobernanza en el Territorio y Participación Ciudadana.		
2. DERECHOS HUMANOS	Debida diligencia. Situaciones de riesgo para los derechos humanos. Evitar la complicidad. Resolución de reclamaciones. Discriminación y grupos vulnerables. Derechos civiles y políticos. Derechos económicos, sociales y culturales.		
3. PRÁCTICAS LABORALES	Diálogo Social. Relaciones Laborales. Salud y Seguridad en el Trabajo. Desarrollo Humano y Formación en el Lugar de Trabajo.		
4. GESTIÓN AMBIENTAL	Implementación del PACA (cuando aplique). Implementación del PIGA. Implementación del PAL (cuando aplique).		
5. TRANSPARENCIA Y ANTICORRUPCIÓN	Rendición de Cuentas. Implementación de la Ley Transparencia. Plan Anti-corrupción. Respeto a los derechos de la propiedad. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor. Promover la responsabilidad social en la cadena de valor.		
6. ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANÍA	Implementación de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía.		

Fuente: Elaboración propia

El resultado de este análisis aportará a la priorización de acciones para el cumplimiento de cada asunto por materia de la Responsabilidad Social, así como alimentar los planes de acción de las entidades u organismos distritales.

ANEXO 1: ANTECEDENTES DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

En términos generales la historia de la Responsabilidad Social, como concepto que establece una serie de estándares para enmarcar la actuación administrativa, puede ser reconstruida desde sus desarrollos en la empresa privada. Para dar una visión apropiada de la Responsabilidad Social, ofrecemos una mirada panorámica a partir del desarrollo conceptual que ha tenido en el ámbito empresarial, las principales iniciativas, los procesos de organización social relacionados y los índices de medición propuestos.

50

Dentro de la dinámica empresarial, con el fin de marcar algún antecedente, podríamos decir que “la primera referencia formal en el contexto occidental sobre el concepto de responsabilidad social empresarial fue propuesto alrededor de 1889, por Andrew Carnegie, quien en su libro “The Gospel Wealth” estableció que las personas adineradas y sus empresas deberían asumir como responsabilidad propia el administrar la riqueza de sus organizaciones para luego brindar beneficios a la sociedad y ayudar a los menos favorecidos. Con esta primera referencia se advierte una propuesta con un sentido filantrópico, entendido como un donativo voluntario”³³.

La propuesta de Andrew Carnegie tomó fuerza en la década de 1930, donde la caída de Wall Street en 1929 representó una crisis económica profunda en todo el mundo, la cual se prolongó por una década (periodo que se conoce como la Gran Depresión). En este periodo la propuesta de Carnegie tomó un gran impulso, “muchas personas culpó del fracaso de los negocios, de los bancos y de la amplia pérdida de trabajos, a un clima general de avaricia de los empresarios y de extrema preocupación por sus propios intereses. Como resultado de ello, surgieron nuevas leyes que describieron y ampliaron el papel de las empresas para proteger e incrementar el bienestar general de la sociedad”. Surgió por ejemplo la “ley del 5% que permitía a los negocios deducir un 5% de sus utilidades antes de impuestos, por concepto de donativos y aportes filantrópicos”³⁴.

La Gran Depresión tuvo consecuencias traumáticas para la sociedad de la época, entre ellas el desempleo generalizado y la quiebra de grandes y pequeñas empresas, lo que potenció un ambiente de pobreza y escasez de los bienes de consumo mínimos para garantizar el bienestar de la población. En este contexto de preocupación e inconformidad por el desempeño y capacidad de autoregulación del sector empresarial, la sociedad le atribuyó más responsabilidades al Estado, en temas relacionados con lo social, las garantías de los trabajadores y la generación de empleo. Este nuevo rol del Estado se conoce como Estado de Bienestar y el modelo económico que lo sustentó se conoció como el modelo Keynesiano. Los keynesianos buscaban intervenir en la economía aumentando las condiciones de empleo de tal manera que se lograra un equilibrio económico que desestimulara los factores que dieron lugar a la crisis de la década del 30. Las medidas propuestas buscaban garantizar el flujo de la demanda, por tanto en momentos de crisis debía ser el Estado quien la estimulara mediante la inversión pública. Las consecuencias y posibilidades de aplicación de este modelo fueron dispares a lo largo del mundo, estableciéndose una línea diferencial bastante marcada entre los países industrializados y los países en vías de desarrollo.

Después de la segunda guerra mundial, nace la Organización de las Naciones Unidas (ONU), con el propósito de mantener la paz y la seguridad internacional. En este sentido, la Declaración Universal de los Derechos

33. Yepes, Gustavo. Responsabilidad Social Empresarial, Fundamentos y aplicación en las organizaciones de hoy. Universidad Externado de Colombia. Bogotá, Colombia. 2007.

34. Ibid.

Humanos se convierte en la bandera que daría paso a múltiples iniciativas donde el ser humano y su entorno, serían aspectos de reflexión en las próximas décadas. Al mismo tiempo nacía la Organización Internacional de Estandarización (ISO) que como estructura organizativa se dedicaría a uniformar la producción así como crear estándares o normas de calidad aplicables a todas las organizaciones.

En la década de los cincuenta la Responsabilidad Social se definió a partir del rol que debe tener la empresa dentro de la sociedad. En este sentido se destaca la definición de Howard Bowen, quien expresó que la responsabilidad social de los hombres de negocios involucraba también responsabilidades públicas, pues sus políticas, objetivos y decisiones empresariales pueden seguir líneas de acción deseables en términos de valores y necesidades de la sociedad. Así, la aceptación voluntaria de la responsabilidad social por parte de los hombres de negocios podría ser un medio para afrontar problemas económicos y alcanzar las metas que buscamos.

En la década de los sesenta se generó un nuevo debate sobre el lugar de la ética en los negocios, asociado a la presión de los movimientos en pro de los derechos civiles, contra la guerra en Vietnam y en pro de la protección ambiental. En el marco del posicionamiento de estos temas en las agendas políticas y sociales, surgieron organizaciones civiles como Amnistía Internacional, World Wildlife Fund (WWF) y Greenpeace, las cuales promueven el respeto de los derechos humanos y el medio ambiente, aspectos centrales del compromiso social que debe guiar la actuación de las empresas. El auge de iniciativas sociales y ambientales tuvo repercusiones en diferentes escenarios, entre ellos la Conferencia de Estocolmo (medio ambiente), el Club de Roma (Los límites del crecimiento) y el Foro Económico Mundial de 1973 realizado en Davos. En este último se “reconoció que la maximización de utilidades de las empresas era un medio encaminado al servicio y bienestar social y propuso establecer un “Código de Comportamiento ético para la gestión Empresarial”.

La adopción en 1976 de la Declaración sobre Inversión Internacional y Empresas Multinacionales por parte de la Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo (OCDE), una declaración que presentaba las “Directrices para multinacionales” convirtiéndose en una de las primeras iniciativas que cubría varios de los subtemas de Responsabilidad Social a Nivel Mundial. En materia laboral también se presentaron avances como la expedición de la Declaración sobre Principios de las empresas multinacionales y su política social por parte de la Organización Internacional para el Trabajo (OIT, 1976), enfatizando la importancia de respetar los derechos de los trabajadores y asegurar sus condiciones laborales. Finalmente, en 1976 se expidió también en Francia la Ley de Balance Social, en donde se establece un modelo para la rendición de cuentas en la materia de gestión social.

En esta misma década se produce una nueva crisis económica mundial conocida como la crisis del petróleo, caracterizada por la negativa de los países productores de petróleo a vender este valioso insumo para las economías industrializadas de los países que apoyaron a Israel en la Guerra de Yom Kipur o Guerra de Octubre. La incapacidad de reducir la demanda de petróleo llevó a un aumento de su precio, con el consecuente efecto inflacionario que pronto se extendió sobre la economía mundial, lo que una década más tarde sería un factor central de una nueva crisis, la Crisis de la Deuda. América Latina fue la cabeza visible de la crisis de la deuda, siendo México en 1982 el primer país que declaró públicamente que en sus condiciones ya no podría pagar la deuda. Tales declaraciones evidenciaron un problema que era vivido por diferentes países latinoamericanos, llevando a una fuerte reacción de la Banca Internacional quienes concretaron una serie de medidas que conllevaron a la privatización de bienes y servicios estatales, además de la reducción de la inversión estatal. En este sentido, la década del 80 se caracterizó por una fuerte reducción de programas e iniciativas estatales y el auge de

un pensamiento político y económico que interpretaba esta crisis como una evidencia de la incapacidad del Estado para regular la economía; además de su tendencia a ralentizar los procesos, ampliar excesivamente su aparato burocrático para desarrollar cualquier tarea e incurrir en sobrecostos para su funcionamiento. Tal modelo económico, político y social se conoce como el Neoliberalismo, en términos generales sus seguidores presentan al mercado como un mejor asignador de recursos y bienes, presentando además el bienestar social como parte de la generación de capacidades individuales y no como un bien colectivo.

En términos generales se puede decir que la década de 1990 fue una de las más importantes para la consolidación de la Responsabilidad Social, debido a que se construyeron un número importante de iniciativas que aportaron a la consolidación del tema a partir de la construcción de organizaciones, índices de medición y comisiones de trabajo. Entre los hechos emblemáticos de esta década se destaca el Informe Brundtland sobre "Nuestro Futuro Común" en 1987³⁵, la Cumbre de Río 1992 donde surge la iniciativa para formular la ISO14000 sobre estándares de gestión ambiental publicada en 1996, el protocolo de Kyoto sobre la reducción de gases con efecto invernadero adoptada en 1997, el nacimiento en 1991 de la organización Transparencia Internacional, iniciativas empresariales como la serie de normas de AccountAbility AA1000 promulgada en 1999, la publicación en 1997 de la Social Accountability Standard SA 8000 fomentando estándares de gestión en pro del trabajo digno y en condiciones justas, en 1999 el Pacto Mundial es anunciado como el instrumento de la Organización de las Naciones Unidas para buscar la vinculación de la empresa privada en la consecución de los objetivos del milenio, el surgimiento en 1997 de organizaciones como Global Reporting Initiative con el lanzamiento de la primera guía de reporte de sostenibilidad en 2000, finalmente, el Instituto Ethos de Empresa y Responsabilidad Social de Brasil que promueve la medición de la responsabilidad social a partir de la relación entre ética e intereses de los accionistas.

En 2000 a diferencia de la década anterior, lo que se presenta es una consolidación y reagrupamiento de iniciativas diversas, por lo que los hechos emblemáticos disminuyen ostensiblemente. Sin embargo, en 2000 se genera toda la alineación entre la Responsabilidad Social como compromiso organizacional y el Desarrollo Sostenible como política estatal. Este hecho se refiere a la sesión de las Naciones Unidas de 2000, conocida como la Cumbre del Milenio. La cumbre tuvo como propósito establecer los compromisos concretos de los países firmantes en relación con las diferentes problemáticas identificadas a lo largo de la década del 90. La cumbre concluyó con una declaración de principios y metas prioritarias que deberían ser atendidas por los países con miras al 2015, estos objetivos se conocen como los objetivos del milenio y son:

- 1) Reducir a la mitad la pobreza extrema y el hambre.
- 2) Lograr la enseñanza primaria universal.
- 3) Promover la igualdad entre los sexos.
- 4) Reducir la mortalidad infantil
- 5) Mejorar la salud materna
- 6) Combatir el VIH/SIDA, el paludismo y otras enfermedades

35. Informe Comisión Brundtland. Disponible en <http://www.un.org/es/comun/docs/?symbol=A/42/427>

- 7) Garantizar la sostenibilidad del medio ambiente.
- 8) Fomentar una asociación mundial para el desarrollo

En 2010 se cita nuevamente esta cumbre, si bien se considera que no se han alcanzado los objetivos propuestos, se hace innegable que todos los países tienen la capacidad para cumplirlos. En virtud de la importancia de estos objetivos y de la capacidad de los países para cumplirlos, se decide reafirmar los objetivos del milenio en la Declaración de 2010 con miras a alcanzar su cumplimiento en 2020.

El siglo XXI comienza con la consolidación en España del primer Sistema de Gestión Ética y Socialmente Responsable certificable el SGE 21. Un año después la Unión Europea publica el Libro Verde de Responsabilidad Social donde presenta una serie de directrices para “Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas”³⁶. En 2001 se lanza también el FTSE 4 GOOD índice que estima las inversiones éticas en términos bursátiles. En 2002 y 2006 Global Reporting Initiative actualiza la guía de reporte con sus versiones G3 y G3.1.

Finalizando la primera década del siglo XXI, se produce uno de los hechos más representativos en materia de RS, se trata de la publicación de la Guía de Responsabilidad Social ISO 26000, la cual logró unificar muchos conceptos e iniciativas que la precedieron, siendo además una de las guías con mayor participación para su construcción en la historia de la ISO.

Este recorrido por los diferentes hitos e iniciativas en materia de Responsabilidad Social, nos permite señalar que no se trata de un tema completamente nuevo ni estático. Al mismo tiempo, los antecedentes plantean que las iniciativas en materia de Responsabilidad Social no se traslapan decisivamente con el proyecto político y económico del Neoliberalismo, sino que le anteceden. Finalmente, este recorrido también nos permite introducirnos en la relación entre Responsabilidad Social y Desarrollo Sostenible, eje central y articulador del lugar del Estado y la Empresa para la consecución de los objetivos sociales de las sociedades actuales.

ANEXO 2: CONTEXTUALIZACIÓN DEL ANÁLISIS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL PARA LAS ENTIDADES Y ORGANISMOS DISTRITALES

La Responsabilidad Social (RS) se convirtió en un concepto importante durante la década de los años 90, para hablar de los deberes y la orientación de la gestión organizacional. Cuando se habla de responsabilidad social es indispensable acudir a las normas y directrices internacionales, que recogen una serie de discusiones sobre la materia en términos de su definición y el alcance que las organizaciones deben dar a sus compromisos en esta materia. Los documentos que han establecido una visión de alto impacto sobre la RS en el ámbito internacional son: ISO 26000³⁷, el Libro Verde de la RS³⁸, la Guía Técnica Colombiana GTC 180³⁹ y la Guía para Gobiernos Locales del Global Compact⁴⁰. Con el ánimo de formular una definición y visión robusta de las implicaciones que reviste

36. Op. Cit.

37. Norma internacional ISO 26000. (2010). Guía de responsabilidad social. Traducción Oficial. Suiza.

38. Comisión de las Comunidades Europeas. (2001). LIBRO VERDE. Fomentar un marco europeo para la responsabilidad social de las empresas. Recuperado de <http://www.oiss.org/atprlja/?Libro-verde-sobre-Responsabilidad>. Octubre 1 de 2014.

39. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación. (ICONTEC) (2008). GUIA TECNICA COLOMBIANA GTC 180. Responsabilidad Social.

40. Guía del Pacto Mundial para Gobiernos Locales. (2011). Centro Regional de Apoyo para América Latina y el Caribe.

el compromiso con la RS para las organizaciones y entidades del distrito, se hace preciso contextualizar estas normas y presentar las definiciones y alcances que se da a la RS en cada una de ellas.

La ISO 26000 : 2010 es la norma más reconocida internacionalmente en relación con la RS, esta norma hace parte de un conjunto de normas internacionales construidas por la Organización Internacional para la Estandarización (ISO). La ISO es una de las organizaciones internacionales que ha promovido una serie de discusiones sobre el desarrollo de criterios de referencia para la producción, comercialización y comunicación de bienes y servicios. La organización está compuesta por miembros de cada país que participan en calidad de representantes de los organismos nacionales de estandarización o normalización de prácticas. En los casos en donde el país no cuenta con dichos organismos, la participación se reduce al nivel informativo. En la actualidad, la ISO ha producido una serie de documentos que estandarizan diferentes temáticas: la gestión de la calidad (ISO 9000, 9001, 9004), la gestión medio ambiental (ISO 14000, 14001), la gestión del riesgo (ISO 31000), entre otras. En 2010 la misma organización publicó la norma ISO 26000, donde se presentan los planteamientos relacionados con la Responsabilidad Social en las organizaciones.

Para la ISO 26000 la Responsabilidad Social es la: “responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que: contribuye al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; toma consideración de las expectativas de sus partes interesadas; cumple con la legislación aplicable y es coherente con la normativa internacional de comportamiento; y, está integrada en toda la organización y se práctica en todas las relaciones” ⁴¹.

La ISO 26000 también precisa de manera central que se trata de una serie de compromisos voluntarios que asumen las organizaciones, señalando además que forma parte de la planeación estratégica de la entidad. De manera que implica el compromiso de los directivos, el diálogo con los grupos de interés y la rendición de cuentas en todos los niveles de la organización. Así, los compromisos con la RS deben reflejarse en la toma de decisiones y en el desarrollo de todas las actividades de la organización.

Otra de las instancias fundamentales en la definición de la RS fue la Comisión Europea, un órgano técnico que promueve y representa los intereses de la Unión Europea (UE) en su conjunto. La Comisión está encargada de proponer iniciativas legislativas que den alcance a los intereses comunes de la unión, además de garantizar la correcta aplicación del Derecho de la UE. Periódicamente, la Comisión publica un documento donde se sientan las bases de una determinada problemática e involucra un proceso de consulta con las partes interesadas de los países que componen la unión, estos documentos se conocen como los Libros Verdes. El proceso de discusión de los Libros Verdes puede conducir a la construcción de un marco de referencia para un desarrollo legislativo propio, denominado Libro Blanco. En 2001 la Comisión Europea publicó el Libro Verde de Responsabilidad Social Empresarial, en donde se establece un enfoque técnico y teórico para abordar el tema.

El Libro Verde de la RS formulado por la Comisión Europea, define la RS como una “integración voluntaria, por parte de las empresas, de las preocupaciones sociales y medioambientales en sus operaciones comerciales y sus relaciones

41. Op. Cit. pág. 4.

con sus interlocutores”⁴². El Libro planeta que la RS va más allá del cumplimiento de la legislación y puede contribuir a mejorar la competitividad, señalando también que no es un sustituto de la reglamentación internacional o la legislación de cada país, respecto de las diferentes temáticas: derechos sociales, derechos laborales, compromiso con el medio ambiente, etc. Adicionalmente, el Libro hace un amplio análisis de los procesos de rediseño organizacional de los años 90, los cuales no tuvieron los efectos esperados de reducción del gasto y por el contrario dejaron a las economías locales en posiciones muy frágiles y con altos índices de desempleo.

En Colombia la estandarización de procesos y productos, ha estado en manos del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC). Fundado en 1963, el Instituto ha venido trabajando en diferentes temáticas como manejo del proceso de doblamiento de acero, tubos de pvc, entre otros. En 2002 por iniciativa de la Caja de Compensación Familiar de Antioquia (Comfama)⁴³ se da inicio al proceso de diálogo y concertación para la adopción de una norma nacional sobre RS. A partir del interés de una serie de organizaciones, ICONTEC organizó tres grupos de trabajo en Bogotá, Cali y Medellín, de tal manera que en julio de 2008 se dio paso a la difusión de la norma colombiana sobre Responsabilidad Social, la Guía Técnica Colombiana 180 (NTC 180). La GTC 180 presenta la RS como el compromiso voluntario que asumen las organizaciones frente a las expectativas que en materia de desarrollo humano integral se generan con las partes interesadas (stakeholders), y que, partiendo del cumplimiento de las disposiciones legales, le permite a las organizaciones asegurar el crecimiento económico, el desarrollo social y el equilibrio ecológico.

En el mismo orden de ideas, otro de los referentes más importantes para pensar la responsabilidad social (RS) es el Pacto Global. El Pacto Global es una iniciativa de las Naciones Unidas para alinear a las empresas y gobiernos en los objetivos del desarrollo sostenible. El Pacto promueve acciones en cuatro (4) líneas temáticas: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción. Esta propuesta implica una adhesión voluntaria que compromete a la entidad a poner en práctica los principios propuestos en su operación diaria. Desde su lanzamiento, el Pacto Mundial se ha convertido en la propuesta de ciudadanía corporativa global de mayor alcance y la más grande en el mundo, con más de 10,000 firmantes de 145 países. La participación de los gobiernos como actores fundamentales de la Responsabilidad Social surgió a partir de la Cumbre de Líderes del Pacto Mundial 2007 y fue retomado en su siguiente edición, en 2010 (este espacio se celebra cada tres años y es encabezado por el Secretario General de Naciones Unidas). A partir del interés manifestado por los distintos niveles de gobierno en el hemisferio latinoamericano, la Asociación Internacional de Administración de Ciudades y Condados (ICMA, por sus siglas en inglés) – División Latinoamérica y el Centro Regional para América Latina y el Caribe, consideraron la relevancia de que las administraciones públicas se conviertan en figuras de instrumentación del Pacto Mundial. Así se creó un nuevo instrumento de guía para la implementación de los principios del Pacto para los gobiernos locales.

La Responsabilidad Social así vista en el contexto internacional, representa un compromiso con el desarrollo sostenible y propende por la actuación sincrónica de las entidades gubernamentales en procura de los compromisos con el funcionamiento de las ciudades, como áreas de concentración poblacional y núcleos económicos y políticos de las sociedades contemporáneas.

42. Op. Cit. Pág. 7.

43. Basado en <http://www.icontec.org/index.php/es/guia-tecnica-colombiana-180-de-rs>

El desarrollo sostenible es un concepto que se posicionó en las agendas mundiales desde finales de la década del 80, a partir del informe de la Comisión de Medio Ambiente y Desarrollo de las Naciones Unidas, titulado *Nuestro Futuro Común* (1987). El informe define el desarrollo sostenible en términos de:

“El desarrollo duradero es el desarrollo que satisface las necesidades de la generación presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades. Encierra en sí dos conceptos fundamentales:

*el concepto de “necesidades”, en particular las necesidades esenciales de los pobres, a las que se debería otorgar prioridad preponderante;

*la idea de limitaciones impuestas por la capacidades del medio ambiente para satisfacer las necesidades presentes y futuras.”⁴⁴

Planteado en estos términos, el desarrollo excede la perspectiva económica que había primado en décadas anteriores, incluyendo aspectos sociales y ambientales en el mismo nivel de relevancia que lo económico. De tal suerte que el desarrollo implica la justicia social, la protección del medio ambiente y el equilibrio económico. La importancia de la definición de estos criterios ha sido tal que la idea de desarrollo sostenible fue acuñada a lo largo y ancho del planeta como referencia al futuro de las sociedades actuales. La consolidación del desarrollo sostenible como horizonte de actuación, tanto de los gobiernos como de las empresas, representa las expectativas de la sociedad frente a lo que debe ser considerado como la actuación responsable de cualquier organización. Es así como la sostenibilidad que se invoca al hablar de la responsabilidad social no se refiere a la viabilidad de una organización particular, sino a la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto. La ISO 26000 lo presenta en los siguientes términos:

“El objetivo del desarrollo sostenible consiste en alcanzar la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto y del planeta. No concierne a la sostenibilidad o a la viabilidad continua de una organización específica. La sostenibilidad de una organización individual podría ser o no compatible con la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto, la cual se logra abordando los aspectos sociales, económicos y ambientales de manera integral. El consumo sostenible, el uso sostenible de los recursos y los estilos de vida sostenibles son actividades relevantes para todas las organizaciones y están asociados a la sostenibilidad de la sociedad en su conjunto.”⁴⁵

Así, el desarrollo sostenible se puede ver como articulador de los objetivos comunes para garantizar la supervivencia de las generaciones presentes y futuras, y se debe garantizar a partir del accionar tanto de la empresa privada como del Estado.

44. Op. Cit. Pág. 59.

45. Op. Cit. Pág. 10.


Bogotá D. C.
Colombia
2015
