



ANEXO 13. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL (RSE)

Mayo de 2019

nuevo

**CONTRATO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE
COMERCIO DE DISPAC Y LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN
DE DISPAC**

4220

4221

ANEXO 13. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

4222

4223

1. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

4224

4225

La Empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC S.A. E.S.P. por la naturaleza de sus actividades genera un impacto importante en su entorno, es por esto que en el Contrato de Gestión se incorporan prácticas de Responsabilidad Social Empresarial (en adelante RSE) como parte de las obligaciones que tiene el Gestor dentro del desarrollo de las actividades de Comercialización y Distribución de energía eléctrica y la administración del Establecimiento de Comercio de DISPAC.

4226

4227

4228

4229

4230

4231

4232

La Responsabilidad Social es la capacidad de respuesta que tiene una empresa frente a los efectos e impactos de sus actividades sobre todos aquellos relacionados directa o indirectamente con ella, de manera que en el programa de RSE serán considerados diversos actores como son: clientes, comunidades, proveedores, medio ambiente, entre otros. Este anexo establece las acciones que el Gestor debe implementar en materia de RSE teniendo en cuenta que el Gestor es representante de la Empresa y que debe actuar con unidad de criterio empresarial.

4233

4234

4235

4236

4237

4238

4239

4240

4241

"El concepto de Responsabilidad Social Empresarial hace referencia a una nueva manera de hacer negocios, en la cual las empresas tratan de encontrar un estado de equilibrio entre la necesidad de alcanzar objetivos económicos, financieros y de desarrollo; y el impacto social o ambiental de sus actividades." OIT, Organización Internacional del Trabajo

4242

4243

4244

4245

4246

4247

El programa de RSE a ejecutar por el Gestor está enfocado a alcanzar unos objetivos definidos en el Plan Corporativo Empresarial – PEC.

4248

4249

4250

En el desarrollo del contrato de Gestión se tiene como propósito que los aspectos aquí indicados se mantengan en su evaluación, y en un término menor a dos (2) años a partir de la Fecha de Inicio de Operación, se tenga una calificación de como mínimo tres punto cinco (3.5).

4251

4252

4253

4254

4255

Las mediciones de evaluación de RSE deberán ser acordadas con el Interventor Externo durante los primeros seis (6) meses de operación, el Gestor deberá documentar el proceso de medición.

4256

4257

4258

4259

2. GOBIERNO CORPORATIVO

4260

4261

Es el conjunto de normas, mecanismos e instrumentos que voluntariamente adoptan las sociedades con el objetivo de ofrecer procesos administrativos transparentes. El Gobierno Corporativo tiene por objeto crear una cultura ética y

4262

4263

**CONTRATO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE
COMERCIO DE DISPAC Y LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN
DE DISPAC**

4264 responsable en la manera como se rige y dirige la organización, fija los estándares
4265 para la actuación de los administradores y los órganos de gobierno de cada
4266 organización (representante legal, junta directiva, junta de socios o asamblea de
4267 accionistas, revisor fiscal) y regula la forma en que la empresa se relaciona con
4268 sus grupos de interés (asociados, acreedores, proveedores, trabajadores, clientes,
4269 comunidad, medio ambiente, auditores externos, entidades supervisoras, etc.).

4270 **2.1 JUSTIFICACION**

4271

- 4272 • Construir confianza dentro y fuera de la organización.
- 4273 • Facilitar la consecución de socios estratégicos e inversionistas.
- 4274 • Mejorar la percepción de riesgos.
- 4275 • Mejorar el entendimiento de requerimientos legales y exigencias de entes
4276 reguladores .
- 4277 • Mejorar y fortalecer la reputación corporativa .

4278

4279 **2.2 OBLIGACIONES DEL GESTOR**

4280

4281 El Gestor cumplirá con y se regirá por las buenas prácticas contenidas en el
4282 Código de Buen Gobierno de DISPAC, en las política de conflicto de interés y en
4283 los Canales de solución de conflictos (no contractuales).

4284

4285 El Gestor conformará un comité de Responsabilidad Social Empresarial dentro de
4286 la organización, el cual estará conformado por los responsables de: control interno
4287 y calidad, talento humano, contratación, medio ambiente, servicio al cliente y la
4288 persona designada por el Interventor Externo. El Gestor asignará un responsable
4289 de este comité, el cual reunirá toda la información de las acciones desarrolladas y
4290 su estado para informar a la Empresa y realizar el seguimiento de un grupo de
4291 indicadores definidos conjuntamente con La Gerencia durante los primeros seis
4292 meses de operación.

4293

4294 **2.2.1 Funciones del comité**

4295

- 4296 • Verificar la implementación de las acciones definidas en responsabilidad
4297 social empresarial.
- 4298 • Hacer seguimiento a todas y cada una de las acciones definidas en el plan
4299 de RSE.
- 4300 • Asesorar a la dirección y a los responsables de las áreas de gestión sobre
4301 los aspectos que considere relevantes para el cumplimiento de los objetivos
4302 y metas e identificar riesgos legales, sociales y ambientales, entre otros.
- 4303 • Adoptar las correcciones necesarias para alcanzar los objetivos trazados.

4304

**CONTRATO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE
COMERCIO DE DISPAC Y LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN
DE DISPAC**

4305 El comité de RSE se reunirá trimestralmente, construirá una agenda de reunión
4306 con un plan de trabajo que incluya objetivos, tareas y responsables. Se debe
4307 documentar el desarrollo del plan, este informe será la base para la construcción y
4308 presentación cada año de un informe en el cual se documentan las acciones que
4309 se han realizado en el trabajo con los diferentes grupos de interés.

4310
4311 El Gestor dará a conocer el Código de Buen Gobierno, Política de conflicto de
4312 interés, Canales de solución de conflictos (no contractuales), a todos los
4313 funcionarios, independientemente del rango en la organización. Todos, en el
4314 momento de vinculación o contratación, sin excepción, deben firmar un documento
4315 en el que declaran que conocen y aceptan el código y políticas el cual se anexará
4316 a su hoja de vida o contrato.

4317
4318 **3. PROVEEDORES**

4319
4320 Existe una relación interdependiente entre DISPAC y sus proveedores. La
4321 implementación de prácticas que conllevan a la evaluación, promoción y desarrollo
4322 de los Proveedores de DISPAC S.A contribuyen a mejorar la competitividad y el
4323 éxito de todas las partes.

4324 El programa de proveedores de RSE busca promover las prácticas de RSE de
4325 DISPAC en su cadena de proveedores.

4326 **3.1 JUSTIFICACION**

- 4327
- 4328 • Garantizar la idoneidad del proveedor y su cumplimiento.
 - 4329 • Garantizar la calidad de los trabajos y su sostenibilidad.
 - 4330 • Minimizar el riesgo de multas y sanciones por incumplimiento.
 - 4331 • Incrementar la productividad de DISPAC S.A.
 - 4332 • Construir capital social productivo.
- 4333

4334 **3.2 OBLIGACIONES QUE ADQUIERE EL GESTOR**

4335
4336 El Gestor se registrará por el manual de contratación de la Empresa que se encuentra
4337 consignado en el Estatuto de contratación.

4338 EL Gestor dará a conocer a todos los proveedores y subcontratistas el Estatuto de
4339 contratación de DISPAC S.A. E.S.P.

4340
4341 El Gestor tendrá a disposición de DISPAC una base de datos actualizada de los
4342 proveedores y una carpeta con la historia de los proveedores donde se encuentre:
4343 la hoja de vida, los contratos realizados, calificación y todos los documentos
4344 correspondientes a estos contratos. ✓
4345

**CONTRATO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE
COMERCIO DE DISPAC Y LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN
DE DISPAC**

4346 Para los contratos de obras, mantenimiento de infraestructura eléctrica y de
4347 ejecución e interventoría de procesos comerciales, El Gestor realizará
4348 semestralmente auditorías integrales a los proveedores, antes, durante y después
4349 de terminado un contrato. Toda la información acerca de los proveedores,
4350 contratistas y subcontratistas es de propiedad de la Empresa.
4351

4352 **4. TALENTO HUMANO**
4353

4354 La dirección del talento humano define los criterios de relación con los empleados
4355 de la organización y los gestiona. El objetivo es lograr óptimas condiciones
4356 laborales y de seguridad para los colaboradores y garantizar la sostenibilidad de la
4357 empresa por medio de un equipo motivado, bien calificado y eficiente. Entre otros,
4358 los objetivos del Talento Humano son:

- 4359 • Mejorar la productividad de la organización.
- 4360 • Mejorar las condiciones de trabajo y el sentido de pertenencia de los
4361 empleados del Gestor.
- 4362 • Disminuir los riesgos laborales para la Empresa y para el Gestor.
- 4363 • Desarrollar las competencias del personal según el cargo.

4364
4365 **4.1 JUSTIFICACION**
4366

- 4367 • Generar relaciones de largo plazo con los colaboradores
- 4368 • Retener los mejores talentos de la organización
- 4369 • Disminuir conflictos laborales
- 4370 • Generar alta motivación en los equipos de trabajo

4371
4372 **4.2 OBLIGACIONES QUE ADQUIERE EL GESTOR**
4373

4374 El Gestor contará con una oficina de Talento Humano desde la Fecha de Inicio de
4375 Operación.

4376 El Gestor se registrará por las reglas establecidas por la ley para la utilización de las
4377 empresas temporales y tendrá las restricciones establecidas en el Contrato en
4378 relación con la contratación por medio de este tipo de organizaciones.
4379

4380 El Gestor se obliga a mantener el Sistema de Salud y Seguridad Ocupacional bajo
4381 la norma ISO OHSAS 18001:00 tanto para el Gestor.
4382

4383 El Gestor cumplirá toda la normativa y leyes en lo relacionado a la Salud
4384 ocupacional y Seguridad Industrial.
4385

**CONTRATO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE
COMERCIO DE DISPAC Y LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN
DE DISPAC**

- 4386 El Gestor deberá contar desde la Fecha de Inicio de Operación un Manual de
4387 Talento Humano, que consolide las políticas, procedimientos y demás requeridos y
4388 contendrá entre otros:
4389
4390 Selección de personal
4391 Contratación de personal
4392 Descripciones de Cargo, incluyendo pero no limitándose a nivel de educación,
4393 experiencia, certificaciones, responsabilidades, funciones, relaciones, medidas de
4394 desempeño, etc.
4395 Inducción
4396 Capacitación
4397 Evaluaciones de desempeño y retroalimentación
4398 Bienestar Social
4399 Incentivos
4400 Programas de incentivos
4401 Promoción y ascensos
4402 Escala salarial.
4403
4404 El Gestor estructurará un documento de conocimiento público en el cual el Gestor
4405 garantiza que las relaciones con sus empleados y colaboradores se rigen según lo
4406 establecido en los Derechos Humanos y los acuerdos del OIT: condiciones de
4407 empleo equitativas y satisfactorias; cumplir con la jornada Laboral, respetar la
4408 maternidad, prohibición expresa de prácticas discriminatorias (raza, sexo, religión,
4409 filiación política, discapacidad, etc). empleo de mano de obra infantil y trabajos
4410 forzados. Debe incluir también prohibición frente a todo tipo de acoso y el
4411 procedimiento para denunciarlo.
4412
4413 El Gestor realizará mediciones de clima organizacional con una entidad
4414 independiente cada año, la primera a ejecutarse al año de operación. El resultado
4415 de estas mediciones debe ser informado a la Empresa. ?
4416
4417 **4.3 COMUNICACIONES CON LOS EMPLEADOS**
4418
4419 El Gestor Diseñará mecanismos que permitan mejorar la comunicación
4420 permanente a nivel interno.
4421
4422 Comunicación ascendente: Realizar reuniones periódicas, entrevistas, comités,
4423 círculos de calidad, encuestas, sistemas de sugerencias: cartas al gerente,
4424 buzones, líneas telefónicas.
4425
4426 En todos los casos de reuniones, entrevistas, comités, etc. celebrados, se dejará
4427 constancia por medio de un acta de reunión debidamente diligenciada. El
4428 Interventor externo tendrá acceso permanente a dicha documentación.
4429
4430 **5. USUARIOS DEL SERVICIO O CLIENTES**

**CONTRATO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE
COMERCIO DE DISPAC Y LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN
DE DISPAC**

4431

4432 Una empresa socialmente responsable realiza actividades encaminadas a buscar
4433 la satisfacción de las necesidades y expectativas de aquellos relacionados con sus
4434 actividades, grupo en el cual uno de los más principales actores de DISPAC
4435 corresponde a los usuarios.
4436

4437 Es por esto que El Gestor con la suscripción del contrato adquiere obligaciones
4438 orientadas, entre otros objetivos, a incrementar la fidelidad y aprecio de los
4439 clientes, a generar una imagen corporativa positiva, a incrementar la aceptación
4440 estima de la sociedad de la cual hacen parte los clientes, a mejorar la
4441 comunicación externa, a desarrollar sentido de pertenencia de la comunidad hacia
4442 la empresa, crear un vínculo más estrecho con sus clientes y la comunidad,
4443 mejorar los servicios de atención al cliente, satisfacer y atender oportunamente las
4444 necesidades del cliente.
4445

4446 **5.1 JUSTIFICACION**
4447

- 4448 • Mejorar la percepción costo/beneficio de los clientes.
 - 4449 • Fortalecer el modelo de gestión de la empresa.
 - 4450 • Alcanzar altos niveles de rentabilidad financiera y social.
- 4451

4452 **5.2 OBLIGACIONES QUE ADQUIERE EL GESTOR**
4453

4454 El Gestor deberá cumplir con la normativa regulatoria en cuanto a atención al
4455 cliente de las Empresas de Servicios Públicos, y deberá realizar talleres,
4456 capacitaciones y evaluaciones a los empleados que en sus labores diarias deban
4457 atender clientes de manera que sigan los lineamientos de comunicación y se
4458 construya la imagen y reputación que tiene como objetivo la Empresa.

4459 Se dispondrá de diferentes medios de atención al cliente: oficinas de atención al
4460 cliente, call center, enlace en página web.

4461 **6. MEDIO AMBIENTE**
4462

4463 La Empresa Distribuidora del Pacífico DISPAC S.A. E.S.P. por la naturaleza de
4464 sus actividades genera un impacto importante en su entorno incluido el medio
4465 ambiente, es por esto que en el Contrato de Gestión se incorporan prácticas de
4466 Manejo Ambiental como parte de las obligaciones que tiene el Gestor dentro del
4467 desarrollo de las actividades de Comercialización y Distribución de energía
4468 eléctrica y la administración del Establecimiento de Comercio de DISPAC.
4469

4470 Entre los objetivos que buscan las actividades relacionadas con el medio ambiente
4471 se encuentran garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente, mantener el
4472 Sistema de Gestión Ambiental ISO 14000 para la Empresa y El Gestor, de manera
4473 que se garantice la aplicación de prácticas tendientes a proteger el medio

**CONTRATO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE
COMERCIO DE DISPAC Y LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN
DE DISPAC**

4474 ambiente, y a disminuir y controlar el impacto ambiental de las actividades
4475 desarrolladas.

4476
4477 **6.1 JUSTIFICACION**
4478

- 4479 • Reducir efectivamente el impacto ambiental generado por las actividades.
- 4480 • Mejorar el entendimiento de requerimientos legales y exigencias de entes
4481 reguladores.
- 4482 • Reducir el impacto económico negativo causado por multas, sanciones, cierre
4483 de la operación y demás acciones que se deriven por el incumplimiento de las
4484 normas ambientales.
- 4485 • Reducir la presión de la comunidad y de organizaciones no gubernamentales.
- 4486 • Mejorar la reputación corporativa.

4487
4488 **6.2 OBLIGACIONES QUE ADQUIERE EL GESTOR**
4489

4490 Elaborar un Programa de Manejo Ambiental dentro de los tres (3) primeros meses
4491 de operación, contados a partir de la Fecha de Inicio de operación. Dicho
4492 documento deberá ser presentado a la Gerencia para su aprobación. ~~X~~ (1)

4493
4494 Designar a un responsable del Plan de Manejo Ambiental quien será encargado
4495 de vigilar, hacer seguimiento y control al cumplimiento del mismo. ~~X~~

4496
4497 Presentar trimestralmente a La Gerencia a través del Controlador de Gestión o
4498 quien esta designe, informes de cumplimiento y planes de mejora y acción. ~~X~~

4499
4500 Realizar las actividades necesarias para que DISPAC S.A E.S.P. mantenga la
4501 certificación ISO 14000 y que el Gestor cumpla con los requerimientos descritos
4502 en esta norma. ~~X~~

4503
4504 **7. COMUNIDAD**
4505

4506 La comunidad es unión de los actores en el cual se genera mayor impacto con las
4507 actividades de DISPAC, es por esto que se busca implementar procesos de RSE
4508 hacia la comunidad. Entre los objetivos principales se encuentran:

- 4509
- 4510 • Consolidar a DISPAC como participante activo de los programas
4511 socioculturales de la comunidad atendida con el fin de contribuir al
4512 mejoramiento de su calidad de vida
- 4513 • Definir esquema de vinculación de DISPAC al desarrollo empresarial de la
4514 región
- 4515 • Fortalecer la presencia de DISPAC en la región como una organización no
4516 política.

**CONTRATO DE GESTIÓN PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL ESTABLECIMIENTO DE
COMERCIO DE DISPAC Y LA EJECUCIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE DISTRIBUCIÓN Y
COMERCIALIZACIÓN DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN EL MERCADO DE COMERCIALIZACIÓN
DE DISPAC**

- 4517 • Generar aceptación y estima en la comunidad
- 4518 • Generar una positiva imagen corporativa

4519

4520 **7.1 JUSTIFICACION**

4521

- 4522 • Cumplir con el Plan Corporativo Empresarial 2013 – 2018.
- 4523 • Construir relaciones de beneficio mutuo con:
 - 4524 Entidades Territoriales
 - 4525 Grupos de control ciudadano.
 - 4526 Proveedores.
 - 4527 Entidades de educación tecnológica y profesional.

4528

4529 **7.2 OBLIGACIONES QUE ADQUIERE EL GESTOR**

4530

4531 El Gestor realizará las acciones que permitan cumplir Plan Corporativo
4532 Empresarial 2013 – 2018.: Consolidar a DISPAC como participante activo de los
4533 programas socioculturales de la comunidad atendida con el fin de contribuir al
4534 mejoramiento de su calidad de vida.

4535

4536 El Gestor desarrollará el relacionamiento con los entes regionales y la comunidad
4537 a través de:

4538

4539 Participación en representación de la Empresa en una organización ciudadana no
4540 política que permita la interacción entre la comunidad, entidades del gobierno,
4541 departamental y municipal.

- 4542 • Apoyar logísticamente el funcionamiento de la organización: sitio para
4543 reuniones, equipos, infraestructura, etc.
- 4544 • Impulsar un proyecto que promueva ejercicios de veeduría en la acción
4545 pública con sus empleados.
- 4546 • Presentar a la Empresa un informe semestral de actividades.

4547

4548 El Gestor desarrollará al menos una de las siguientes iniciativas de
4549 involucramiento con la comunidad:

4550

- 4551 • Desarrollo de programas de becarios con las entidades de educación local.
- 4552 • Liderar campañas de cambio y reposición de electrodomésticos.
- 4553 • Desarrollar programas de capacitación para las mujeres.
- 4554 • Apoyar el fomento de la escolaridad: asistencia de niños al colegio;
4555 alfabetización de adultos.