



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE GESTION SOCIAL EMPRESARIAL

Código:
PMI-PL-01

Versión:
03

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
1 de 17

**DOCUMENTO
CONTROLADO**



SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD



**PLAN DE GESTION SOCIAL
EMPRESARIAL**

Armenia, diciembre 2018





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE GESTION SOCIAL EMPRESARIAL

Código: PMI-PL-01	Versión: 03	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 2 de 17	DOCUMENTO CONTROLADO
----------------------	----------------	---------------------------------	-------------------	---------------------------------

TABLA DE CONTENIDO

1. POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIA.....	3
2. PRESENTACIÓN.....	3
3. OBJETIVO.....	3
4. OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	4
5. RESPONSABLE.....	6
6. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	6
6.1. Acompañamiento Social.....	6
6.2. Auditorias Visibles.....	6
6.3. Comunidad.....	7
6.4. Desarrollo Sostenible.....	7
6.5. Control Social.....	7
6.6. Mecanismo de Participación Ciudadana.....	7
6.7. Participación Ciudadana.....	7
6.8. Punto de Atención.....	7
6.9. Rendición de Cuentas.....	8
6.10. Responsabilidad Social.....	8
7. MARCO LEGAL.....	8
8. PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	12
9. LINEAS DE TRABAJO DEL PLAN DE GESTIÓN SOCIAL EMPRESARIAL.....	13
9.1. Línea de Comunicación.....	13
9.2. Línea de Participación Ciudadana.....	14
9.3. Línea de Capacitación.....	15
10. FORMULACIÓN PLAN DE TRABAJO.....	16
11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	17
12. ANEXOS.....	17





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE GESTION SOCIAL EMPRESARIAL

Código:
PMI-PL-01

Versión:
03

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
3 de 17

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

1. POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Empresas Públicas del Quindío EPQ SA ESP, asume un compromiso ético y responsable con sus grupos de interés, con el fin de responder adecuadamente a los retos que se presentan en materia social y medio ambiental, fundamentado en el Plan Estratégico Institucional y en búsqueda de garantizar el aprovechamiento de las oportunidades que permitan contribuir a un desarrollo sostenible.

2. PRESENTACIÓN

El Plan de Gestión Social de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., pretende responder a las inquietudes, intereses y expectativas de la comunidad y usuarios de los servicios públicos domiciliarios, frente a las actividades que desarrolla, relacionadas con la ejecución de obras de infraestructura de acueducto, alcantarillado y gas, campañas educativas alusivas al ahorro del agua, disposición y manejo responsable de sistemas de alcantarillado, socialización de proyectos, entre otros, de manera que se logre impactar positivamente los municipios del área de influencia, generando una cultura hacia el cambio e impulsando políticas de desarrollo incluyentes que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad en general.

3. OBJETIVO

Establecer mecanismos efectivos de acompañamiento a la comunidad y usuarios de los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y gas, que permitan dar a conocer oportunamente las obras, programas o proyectos que ejecuta Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., en beneficio de los municipios del departamento del Quindío





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE GESTION SOCIAL EMPRESARIAL

Código:
PMI-PL-01

Versión:
03

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
4 de 17

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

donde tiene su área de influencia, en cumplimiento de su objeto social y naturaleza jurídica.

4. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Brindar asesoría, acompañamiento y apoyo permanente a todos los procesos de la organización en la ejecución de acciones enfocadas al trabajo social y comunitario, con el fin de establecer canales de contacto directo que mejoren las relaciones con los usuarios, partes interesadas y la imagen institucional.
- ❖ Formular las estrategias dirigidas a los usuarios de los servicios públicos y partes interesadas de la organización, en todos aquellos temas de su interés relacionados con la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y gas.
- ❖ Evaluar el impacto de la gestión social que se ejecuta de acuerdo a los lineamientos legales.
- ❖ Promover la participación activa de la comunidad en la gestión de los servicios públicos domiciliarios.
- ❖ Promover la vigilancia y control de las obras de infraestructura por medio de auditorías visibles, conformadas por la comunidad quienes son beneficiarios directos.
- ❖ Realizar las actividades de socialización y divulgación de los planes, programas y





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE GESTION SOCIAL EMPRESARIAL

Código:
PMI-PL-01

Versión:
03

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
5 de 17

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

proyectos que ejecuta la entidad con el fin de que la comunidad se vincule a los mismos en la toma de decisiones.

- ❖ Realizar acompañamiento antes, durante y después de la ejecución de los diferentes proyectos promovidos por las áreas de la organización, promoviendo la participación de la comunidad y midiendo su grado de satisfacción.
- ❖ Trabajar en coordinación con la oficina de comunicaciones, para el aprovechamiento masivo de los canales y mecanismos de comunicación, dando a conocer a la comunidad y partes interesadas, las actividades desarrolladas por la entidad, en cumplimiento de su objeto social.
- ❖ Dar a conocer cómo incide la ejecución de los proyectos que ejecuta la organización en el desarrollo municipal y regional, mejorando las condiciones de vida.
- ❖ Dar respuestas oportunas a la comunidad en general, a fin de causar los menores conflictos posibles.
- ❖ Desarrollar espacios de participación ciudadana donde se capacite a la comunidad, para que puedan realizar un buen control social.
- ❖ Afianzar las conductas del buen uso de los servicios, para que aflore el sentido de pertenencia de los mismos y de las infraestructuras.
- ❖ Concientizar a las comunidades en el tema de cultura de pago.
- ❖ Consolidar las bases de datos de usuarios, instituciones, de interés para la





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE GESTION SOCIAL EMPRESARIAL

Código:
PMI-PL-01

Versión:
03

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
6 de 17

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

organización.

5. RESPONSABLE

Es responsabilidad del líder del proceso de Planeación y Mejoramiento Institucional establecer de manera coordinada con los demás líderes de procesos las políticas y orientaciones para el trabajo social y comunitario de la organización, del profesional de planeación asignado garantizar la aplicación, actualización, divulgación y socialización de las mismas y del personal en general, acogerse a las pautas aquí establecidas.

6. TERMINOS Y DEFINICIONES

6.1. Acompañamiento Social: Proceso educativo que contribuye a la generación de espacios de encuentro, diálogo, formación, capacitación y habilitación orientados a generar en las personas, las comunidades y los responsables de las instituciones, conocimientos y habilidades ciudadanas, a fortalecer aptitudes relacionadas con la cualificación del liderazgo, la autonomía, la participación y organización social, la cogestión ciudadana, la gestión territorial y el ejercicio ciudadano alrededor de los proyectos que fortalezcan el desarrollo regional.

6.2. Auditorias Visibles: Estrategia de control social desarrollada por el Gobierno Nacional, con el objetivo de realizar un seguimiento in situ de manera focalizada a las inversiones de los recursos de regalías. Son una estrategia que la Dirección de Regalías, en convenio con el programa Presidencial de Lucha Contra la Corrupción, han implementado para estimular el uso de las buenas prácticas para efectuar el seguimiento y acompañamiento a la ejecución de recursos públicos, como expresión de participación y corresponsabilidad ciudadana.





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE GESTION SOCIAL EMPRESARIAL

Código:
PMI-PL-01

Versión:
03

Fecha de emisión:
13/12/2018

Página
7 de 17

**DOCUMENTO
CONTROLADO**

6.3. Comunidad: Grupo de individuos, seres humanos, que comparten elementos en común, tales como un idioma, costumbres, valores, tareas, ubicación geográfica (un barrio por ejemplo), estatus social, roles, una identidad común, mediante la diferenciación de otros grupos o comunidades (Generalmente por signos o acciones), que es compartida y elaborada entre sus integrantes y socializada.

6.4. Desarrollo Sostenible: Desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las generaciones futuras para satisfacer sus propios intereses.

6.5. Control Social: Pretende hacer el seguimiento a la gestión pública y hacer prevalecer el interés común. Es distinto el control social y la participación ciudadana; son dos conceptos distintos que sin embargo se complementan mutuamente.

6.6. Mecanismo de Participación Ciudadana: Permiten al ciudadano participar. Existen instrumentos formales o institucionales y mecanismos informales.

6.7. Participación Ciudadana: Adaptación de las comunidades a un proceso activo, organizado, por medio de técnicas de intervención (mecanismos e instrumentos) en la gestión pública para influenciar, controlar, supervisar y defender las iniciativas de desarrollo y las decisiones que los afecten directamente. La Ley 134 de 1994, Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana, es la Ley Estatutaria de la Participación ciudadana, y la Ley 1757 de 2015, Por medio de la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática)

6.8. Punto de Atención: Conjunto de acciones de información, formación, comunicación, creación de redes sociales y acciones ciudadanas en espacio público que apuntan a





EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE GESTION SOCIAL EMPRESARIAL

Código: PMI-PL-01	Versión: 03	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 8 de 17	DOCUMENTO CONTROLADO
----------------------	----------------	---------------------------------	-------------------	---------------------------------

promover y transformar los conocimientos, actitudes, percepciones, sensaciones y hábitos que determinan la construcción social del entorno.

6.9. Rendición de Cuentas: Muestra lo más representativo del quehacer de la entidad en su conjunto y hace explícitos y accesibles los resultados a todos los interesados respecto a la conexión o la lógica que debe existir entre lo propuesto, los recursos empleados y los resultados o el impacto de beneficio recibido por la sociedad. La rendición de cuentas obedece a un mérito y a un método. El mérito radica en considerarla una práctica democrática por excelencia y como método la rendición de cuentas es un sistema exigente y no solamente una condición mecánica tomada de manera aislada.

6.10. Responsabilidad Social: Responsabilidad de una organización ante los impactos que sus decisiones y actividades ocasionan en la sociedad y en el medio ambiente, mediante un comportamiento ético y transparente que contribuya al desarrollo sostenible, incluyendo la salud y el bienestar de la sociedad; tome en consideración las expectativas de sus partes interesadas; cumpla con la legislación aplicable y sea coherente con la normatividad internacional de comportamiento y este integrada en toda la organización y se lleva a la practica en sus relaciones.

7. MARCO LEGAL

Constitución política:

- ❖ **Art. 20.** Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.
- ❖ **Art. 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las



autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

- ❖ **Art. 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo. Es deber del Estado proteger la diversidad e integridad del ambiente, conservar las áreas de especial importancia ecológica y fomentar la educación para el logro de estos fines.
- ❖ **Art. 88.** La ley regulará las acciones populares para la protección de los derechos e intereses colectivos, relacionados con el patrimonio, el espacio, la seguridad y la salubridad pública, la moral administrativa, el ambiente, la libre competencia económica y otros de similar naturaleza que se definen en ella. También regulará las acciones originadas en los daños ocasionados a un número plural de personas, sin perjuicio de las correspondientes acciones particulares. Así mismo, definirá los casos de responsabilidad civil objetiva por el daño inferido a los derechos e intereses colectivos.
- ❖ **Art. 103.** Son mecanismos de participación del pueblo en ejercicio de su soberanía: el voto, el plebiscito, el referendo, la consulta popular, el cabildo abierto, la iniciativa legislativa y la revocatoria del mandato. La ley los reglamentará.

El Estado contribuirá a la organización, promoción y capacitación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamentales, sin detrimento de su autonomía con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, concertación, control y vigilancia de la gestión pública que se establezcan. Ver la Ley 131 de 1994.

- ❖ **Art. 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
- ❖ **Art. 311.** Al municipio como entidad fundamental de la división político-administrativa del Estado le corresponde prestar los servicios públicos que determine la ley, construir las obras que demande el progreso local, ordenar el desarrollo de su territorio, promover la participación comunitaria, el mejoramiento social y cultural de sus habitantes y cumplir las demás funciones que le asignen la Constitución y las leyes.
- ❖ **Art. 318.** Con el fin de mejorar la prestación de los servicios y asegurar la participación de la ciudadanía en el manejo de los asuntos públicos de carácter local, los concejos podrán dividir sus municipios en comunas cuando se trate de áreas urbanas, y en corregimientos en el caso de las zonas rurales.
- ❖ **NOTA:** El Art. 5 del Acto Legislativo 02 de 2002, estableció que: "El período de los miembros de las Juntas Administradoras locales a las que se refiere el artículo 318 de la Constitución Política será de cuatro años. Las normas sobre períodos de Alcaldes y Concejales Municipales de este acto legislativo se aplicarán también a los de los Distritos."
- ❖ **Art. 369.** La ley determinará los deberes y derechos de los usuarios, el régimen de su protección y sus formas de participación en la gestión y fiscalización de las empresas estatales que presten el servicio. Igualmente definirá la participación de los municipios o de sus representantes, en las entidades y empresas que les presten servicios públicos domiciliarios.
- ❖ Con la expedición de la Ley 142 de 1.994 que reglamenta los servicios públicos domiciliarios y el decreto 1429 de 1.995, ordena en desarrollo de las normas institucionales la creación en todos los municipios los comités de desarrollo y control social de los servicios públicos domiciliarios.
- ❖ Ley 489 de 1.998, en la cual se asigna al Departamento Administrativo de la



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE GESTION SOCIAL EMPRESARIAL

Código: PMI-PL-01	Versión: 03	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 11 de 17	DOCUMENTO CONTROLADO
----------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

Función Pública, la responsabilidad específica frente al tema de control social capítulo 8 artículo 35, el diseño y promoción del Plan Nacional de Formación de Veedores. Se refuerza esta facultad por lo establecido íntegramente en el capítulo 8 de la citada ley, artículo 33, 34, y 35 en lo que se precisa que los organismos de administración pública deben incentivar la formación de mecanismo de control social y prestarles el apoyo requerido.

Ley 1098 -2006 Código de infancia y adolescencia,

- ❖ **Art. 12. perspectivas de género.** Se entiende por perspectiva de género el reconocimiento de las diferencias sociales, biológicas y psicológicas en las relaciones entre las personas según el sexo, la edad, la etnia y el rol que desempeñan en la familia y en el grupo social. Esta perspectiva se debe tener en cuenta en la aplicación de este código, en todos los ámbitos donde se desenvuelven los niños, las niñas y los adolescentes, para alcanzar la equidad.
- ❖ **Art. 13.** Derechos de los niños, las niñas y los adolescentes de los pueblos indígenas y demás grupos étnicos. Los niños y niñas y los adolescentes de los pueblos indígenas y demás grupos étnicos, gozaran de los derechos consagrados en la constitución política. Los instrumentos internacionales de Derechos Humanos y el presente código, sin perjuicio de los principios que rigen sus culturas y organización social.

El contenido de leyes y normas gubernamentales que afectan a la comunidad son publicadas mas no difundidas; son escasas las oficinas de apoyo popular, una que otra universidad ofrece tal servicio; herramientas sencillas como el Derecho de Petición y la Tutela son desconocidas por el común del pueblo. La presencia de Trabajo Social diligente, participativo e interesado por el bienestar de la comunidad es necesaria en la vida cotidiana



de una sociedad; la construcción de vivienda y el mejoramiento de la misma, las obras de infraestructura y equipamiento colectivo, aunque se sobreentiende que se hace para aumentar el bienestar de las personas, impacta la vida diaria de la comunidad; se debe exigir o reclamar la atenuación apropiada del impacto ocasionado.

8. PRINCIPIOS DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL



9. LINEAS DE TRABAJO DEL PLAN DE GESTION SOCIAL EMPRESARIAL:

El Plan de Gestión Social de Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., propone tres (3) líneas de acción:

1. Línea de Comunicación
2. Línea de Participación Ciudadana
3. Línea de Capacitación

9.1. Línea de Comunicación

Esta línea responde al cumplimiento de los objetivos estratégicos, en aras de buscar la apropiación por parte de los usuarios de los servicios y comunidad en general, a través de la socialización y divulgación de información relacionada con la ejecución de proyectos en los municipios del departamento del Quindío donde opera, facilitando un control social más efectivo y transparente, que catapulte a Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A E.S.P., como un excelente prestador de servicios públicos, de tal forma que se fortalezcan los deberes y derechos de los ciudadanos a través de estrategias de comunicación asertivas.

9.1.1. Actividades a desarrollar:**❖ Publicación en la página oficial de la entidad www.epq.gov.co**

- a) Realizar permanentemente la actualización de la página web de la entidad, a través de la publicación de informes, registros fotográficos, boletines, videos, eventos, mensajes, entrevistas, cartillas, que informen a la comunidad los programas y proyectos que se están desarrollando.
- b) Establecer enlaces con páginas oficiales que sean de total interés de los

usuarios, facilitando su consulta.

- c) Abrir un espacio en la página web en donde los ciudadanos puedan hacer uso del mecanismo de PQR, respecto a los programas, proyectos, campañas, que se encuentran en desarrollo.

❖ **Impresos y publicidad:**

- a) Contar con medios impresos y de publicidad para ser entregados a los usuarios y comunidad, sobre información de interés general.
- b) Contar con pendones, carpas institucionales, volantes, comunicados de prensa, afiches, folletos, sobre información de interés general.

9.2. Línea de participación ciudadana:

Esta línea pretende crear espacios de encuentro y de participación entre la empresa, usuarios y comunidad en general, con el fin de identificar problemáticas que incidan en el desarrollo sostenible, buscando soluciones que generen un clima de respeto y confianza entre las partes, por medio del diálogo y la concertación.

La participación ciudadana debe concebirse como un proceso permanente, voluntario, sostenido y sólido, orientado al fortalecimiento y cualificación de la demanda de la sociedad en el sector de servicios públicos, de tal forma que asegure un diálogo abierto y continuo entre los diferentes actores.

9.2.1. Actividades a desarrollar:

- ❖ **Rendición de cuentas:** Realizar convocatorias que incluya entes municipales, entes de control, de gobiernos y demás, en donde se dé a conocer la gestión que

realiza la organización, esto en el escenario de una audiencia en donde exista la posibilidad de participación y retroalimentación por parte de los participantes.

Una vez llevadas a cabo estas audiencias, es importante publicar de manera sucinta y sencilla los resultados de las mismas, facilitando el control social.

- ❖ **Reunión con líderes comunitarios:** Realizar reuniones con líderes de juntas de acción comunal, madres comunitarias, líderes indígenas, entre otros, gestando espacios participativos que fortalezcan el esquema de vigilancia y control.

9.3. Línea de Capacitación:

La línea de capacitación busca fortalecer las diferentes herramientas y conocimientos sobre los mecanismos que los ciudadanos tienen sobre sus derechos y deberes con respecto a la participación en torno a Empresas Públicas del Quindío EPQ S.A. E.S.P., logrando así robustecer las capacidades y competencias locales, institucionales y comunitarias, para el cumplimiento y seguimiento de las acciones de la organización, así mismo contribuir al continuo desarrollo de las potencialidades en torno al conocimiento, al apropiado aprovechamiento, uso y manejo de los servicios públicos domiciliarios, y buenos comportamientos ambientales; entre las actividades a desarrollar se define:

9.3.1 Actividades a desarrollar:

- ❖ **Talleres educativos:** Marco normativo de los servicios públicos, Participación ciudadana y control social, deberes y derechos de los usuarios Talleres motivacionales y pedagógicos, dirigidos a la comunidad estudiantil Celebración de fechas especiales como "Día mundial del Agua", "Día mundial de la Tierra"
- ❖ **Campañas educativas:** Estas jornadas educativas se realizarán en los diferentes barrios de los municipios, a través de visitas puerta a puerta, que buscan dar una

capacitación personalizada a los usuarios en diferentes temas como:

- Lavado y desinfección de tanques de almacenamiento.
- Uso eficiente y ahorro del agua Legalización de usuarios
- Manejo seguro del servicio público de gas
- Manejo responsable de los servicios de alcantarillado Protección de cuencas abastecedoras
- Cultura de pago
- Programas de micro medición efectiva

- ❖ **Socialización de obras:** Es importante que se generen espacios para visitar a la comunidad beneficiada de las obras de infraestructura de acueducto, alcantarillado y gas con el fin de brindar un acompañamiento antes, durante y después del inicio de las mismas, con el fin de resolver sus dudas e inquietudes y los beneficios para estas traen a la comunidad.

10. FORMULACIÓN PLAN DE TRABAJO:

- ❖ **Aplicación política.** Es importante tener en cuenta las políticas de responsabilidad social empresarial, así como los requerimientos específicos para cada caso.
- ❖ **Formulación estrategias.** Antes de iniciar cada actividad, el Grupo de Gestión Social Empresarial, debe formular en coordinación con cada líder de proceso, los objetivos, las estrategias, metas, indicadores, responsables, recursos económicos y logísticos, responsables, tiempos, ubicación, evaluación del impacto de la actividad, informes y registros.
- ❖ **Formulación cronograma de actividades.** Presentar cronograma de



EMPRESAS PUBLICAS DEL QUINDIO EPQ SA ESP

PLAN DE GESTION SOCIAL EMPRESARIAL

Código: PMI-PL-01	Versión: 03	Fecha de emisión: 13/12/2018	Página 17 de 17	DOCUMENTO CONTROLADO
----------------------	----------------	---------------------------------	--------------------	---------------------------------

actividades al líder del proceso de Planeación y Mejoramiento Institucional para su aprobación.

11. DOCUMENTOS DE REFERENCIA:

- ❖ Normatividad
- ❖ Norma Técnica Responsabilidad Social 26000: 2010

12. ANEXOS

- ❖ Cronograma de actividades PMI-PL-01-R-02
- ❖ Seguimiento necesidades de la comunidad PMI-PL-01-R-03
- ❖ Seguimiento a la satisfacción del cliente PMI-PL-01-R-04
- ❖ Evaluación de la satisfacción del cliente PMI-PL-01-R-05
- ❖ Registro de asistencia PMI-PL-01-R

